

いろいろな苦情及びご意見について

サンリッチ伊東では、より良いサービスを実現させるために「提案箱」を設置して、入居者皆様からの苦情やご意見などをいただいております。

今回は、令和5年10月1日から令和6年9月30日の間において寄せられた苦情及びご意見を開示させていただきます。なお、報告された苦情及びご意見は、合計10件ありました。

◆ 苦情

【令和6年2月20日】

内容 →味噌汁にビニール片が混入していると指摘がありました。

対応 ⇒ すぐに謝罪しました。下処理で出たゴミ（ビニール）はすぐにゴミ箱に捨て、盛り付け時にも異物がないことを必ず確認するよう再度指導しました。

【令和6年6月5日】

内容 →レストラン前ご意見箱に6月2日夕食に提供した「赤魚の粕漬焼き」に対し、魚が生のようなだったとの投書がありました。

対応 ⇒ 魚を焼くときには中心温度を測定しており生での提供はないですが、見た目上焦げ目がついていないこともあるので勘違いされるかも知れない為、今後は勘違いされないよう配慮していくことにしました。

【令和6年6月9日】

内容 →昼食のカレーうどんの味付けがしょっぱいとの指摘がありました。

対応 ⇒ しっかり味見をすること。又、市販のめんつゆ等を利用する際にも十分味見をしてから、塩加減を調整していくことを指導しました。

【令和6年8月12日】

内容 →厨房職員へ「献立表に記載してある千草焼きは何の料理ですか。教えてください。今後こう言った分かりづらいメニュー名は書かないでください。」と書かれたメモをお預かりしました。

対応 ⇒ 出勤していた調理師が料理の説明をしたところ納得されました。献立表を作成する際は、どのようなメニューであるか分かる名前を使用することにしました。

◇ ご意見

【令和5年12月25日】

内容 →入居者様より、最近女性大浴の温度が42.0～42.7℃と高いことがあり、もう少し温度を下げられるかと相談がありました。

対応 ⇒設定温度を少し下げ 41.5～42.0℃になるよう調整をおこないました。定期的の確認し、温度が高くなり過ぎないように注意していくことになりました。

【令和6年4月4日】

内容 →入居者様の緊急連絡人より、施設での看取りを希望、逝去後についての相談がありました。

対応 ⇒ご本人の意向を確認し、協力医へ往診・訪問診療を依頼しました。逝去後については、市内の葬儀会社を数社案内し、葬儀・納骨・墓・居室の片づけ等の支援について案内しました。

【令和6年7月9日】

内容 →入居者様及びご家族様より、現在入院中であり、経口摂取が困難で毎日点滴をしているが、最期は施設で看取りをして欲しいと相談がありました。

対応 ⇒協力医に訪問診療・訪問看護等を相談したところ、看取りの最期も確認することので、ご家族に報告しました。ご家族は大変喜ばれ、7月18日退院後から訪問診療等を開始しました。

【令和6年9月10日】

内容 →入居者様のご家族より訪問歯科による義歯調整やクリーニングの相談がありました。

対応 ⇒協力歯科医へ相談し訪問診療が開始されました。

貴重な苦情やご意見をお寄せいただきありがとうございますございました。入居者皆様からの苦情やご意見を活かし、より一層より良いサービス提供をできるように努めてまいります。

当施設の苦情やご意見の窓口を山口朋子（ヤマギトモコ）、処理担当を黒柳達也（クロヤギタツヤ）が担当しています。連絡先は 0557-35-3022(代表)です。お気づきのことなどを、ご遠慮なくご投函またはお申し付けください。