

平成28年度 苦情受付状況

沼津市立高尾園

受付日	苦情内容	対応・解決
8月15日	職員の対応について女性利用者からの相談 女性介護士がひいきしたり、平等ではない対応をされ嫌な思いをすることがある。	介護主任から介護士に指導すること、定期的に訴えた利用者との話し合う場を設けることを伝え、納得する。
8月22日	処遇の内容について男性利用者からの相談 食事の中に髪の毛や異物が入っている事が多々あったり、職員も配膳時に話しをしている事があり、つばが食事に入るのではないかと心配。また、配膳当番ではない利用者がお手伝いしてくれる事があるが、帽子を被っていない事がある。出来れば配膳時には帽子とマスクの着用をお願いしたい。	施設長、主任指導員、介護主任から帽子については職員、利用者ともに装着する事となる。職員の私語が目立つ場合は指導する事を伝え、納得される。

上記他、1件