

平成29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
10月2日	家族から背中に打撲があり、他者からの暴力の可能性がないか、今後の解決先を考えて欲しい。	他者からの暴力の可能性の有無や入浴時など身体状況の確認と日頃の見守りの強化をしていくが、24時間の中で見守りが不十分なことがあるため、施設内にカメラを設置することとする。
10月2日	外泊時の衣類についてサイズが合わないことがある。	外泊時の衣類については介護士と事務所職員で確認することとする。家族に説明し納得していただく。
2月24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を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。