

## 8月の苦情処理

～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容

対応

8/5(土)お菓子販売で買ったお菓子と娘が面会時に持ってきたワッフルをデイルームの冷蔵庫に入れていた。食べようと思ったら冷蔵庫の中から入れていたお菓子が全部無くなっていた。

\*(対応経過時)

三階は、食堂、デイルーム、介護課室の三か所に冷蔵庫を置いています。以前から冷蔵庫に入れていたヤクルトやジュース、果物などが無くなったとの相談があり、食堂とデイルームの冷蔵庫は夜間施錠をしていました。(19:30～6:30まで)二階に鍵付の冷蔵庫があり(8コ)、現在は2人の利用者のみ使用しています。二階の利用中の方には、了解を頂き二階介護課室の冷蔵庫で預かる事とし二階の鍵付冷蔵庫を三階のデイルームで使用するようにと説明しました。

8/8(火)鍵付冷蔵庫を3階に設置しました。鍵付きであり、一人で使える為、本人も大変喜ばれました。今後、使用希望者があった場合は二人で使用して頂く事を伝え納得されました。

入居者サービス向上委員会