

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

隣室者が部屋で煙草を吸っているようだと訴えがありました。以前にも何度か同じような訴えがあり、聞き取りを行いました。

*(対応経過時)

何度か居室から煙草の臭いがするとの報告があったので2回程、施設長室に来て頂き施設長・相談員にて本氏に居室で喫煙していないか確認したが、「吸っていない。知らない」との事でした。再度、火事の危険性等も伝え喫煙所以外での喫煙はできない事をお願いしました。7/31、8/20とお部屋にライターがあり職員が預かりました。

今後は喫煙所に置いてあるライターのみを使用して頂く。外出時は(受診・自宅)ライターを手渡し外出から帰ったら預かる事とし本人に伝えました。申し出者にも、そのように伝えました。

入居者サービス向上委員会