

苦情解決結果の公表（平成30年度）

社会福祉法人しばた会が、平成30年4月1日～平成31年3月31日までに受け付けた苦情内容及び解決結果の概要を公表します。

区分	I 契約の締結・履行・解除	II 処遇の内容	III 職員の言動	IV 制度に係る意見要望	V 個人の嗜好	VI その他	計
苦情件数	0	2	1	0	0	1	4
苦情内容	II: ①朝食のおかか和えが少しジャリジャリした。(ケアハウス月輪館)。 II: ②ご飯が硬い。それに冬に冷たいおかずは出して欲しくない(ケアハウス月輪館)。 III: ③朝早くとも理由があって1階に行ったのに、理由も考えずに部屋に戻るよう注意しないで欲しい(ケアハウス月輪館)。 VI: ④他入居者がいきなり怒鳴りつけてきた。このようなことがないよう、またあったらしっかりと対応して欲しい(ケアハウス月輪館)。						
解決方法	①: 対応の誤りを謝罪。青菜の洗浄を十分に行い、今後は同様のことがないように注意することで納得をいただく。 ②: ご飯の硬さには十分留意する、またマリネなど冷たい食べ物は冬には極力提供しないと説明し、納得をいただく。 ③: 勘違いして注意したことを謝罪。今後このようなことがないように注意することで納得をいただく。 ④: 相手の入居者に注意。また、今後同様なことが起きた場合にはしっかりと対応することで、納得をいただく。						
改善結果	①～④とも申出人等への説明及び改善により、すべて解決。						