

## いろいろな苦情及びご意見について

サンリッチ三島では、より良いサービスを実現させるために「提案箱」を設置して、入居者皆様から苦情やご意見などをいただいております。

今回は、平成 29 年 2 月 1 日から平成 30 年 1 月 31 日の間において寄せられた苦情及びご意見について、次のとおり報告をさせていただきます。

◆苦情	◇ご意見
<p><b>[平成 29 年 2 月 2 日]</b> 夕食をとっていたら箸に海苔のようなものが付いていた。 ⇒(改善) 直ぐに謝罪をさせていただきました。又、必ず確認してから提供するよう指導いたしました。</p> <p><b>[平成 29 年 5 月 7 日]</b> 多目的ルームでカラオケをしていると窓から日差しが入り画面が見づらいときがある。 ⇒(改善) ロールカーテンを設置させていただき、モニターもブラウン管から液晶モニターへ変更いたしました。</p> <p><b>[平成 29 年 5 月 7 日]</b> 共用部の電球交換は速やかにお願いします。 ⇒(改善) 速やかに交換するよう担当者を再指導いたしました。</p> <p><b>[平成 29 年 9 月 13 日]</b> 大浴場でシャワーや桶を使用した後、きちんと戻されていない。 ⇒(改善) 毎日、入浴時間帯の定時に、スタッフがシャワーや桶を整頓するようにいたしました。</p> <p><b>[平成 30 年 1 月 22 日]</b> IH コンロの火力が弱いので新しい物に交換してほしい。 ⇒(改善) 確認したところ、鍋を変えてから火力が弱くなったとの事でした。以前使用していたものと比較すると温まり方に差が見られたため、鍋の種類によって IH コンロの本来の性能が出ない場合がある事をご説明してご納得いただきました。</p>	<p><b>[平成 29 年 8 月 7 日]</b> 他の入居者から子供がいない場合、公正証書を作成作していないと大変なことになると話を聞いた。公正証書を作りたいのでどうしたらよいか。 ⇒ (改善) 身元引受人様に確認をさせていただき、司法書士の先生をご紹介させていただきました。</p> <p><b>[平成 29 年 8 月 25 日]</b> 大浴場に高い椅子も用意して欲しい。 ⇒ (改善) 翌日、どのくらいの高さの椅子が良いのかをお聞きしたところ、既にご自分でご用意されたとのことで、その椅子を使用することになりました。</p> <p><b>[平成 29 年 9 月 13 日]</b> 大浴場に設置してある石鹸を固形石鹸から保湿成分入りの液体石鹸に変更したところ、男性のご入居者から「いくら流しても落ちた感じがしない」ので、固形石鹸も置いてほしい。 ⇒ (改善) 再度、固形石鹸も置くようにいたしました。</p> <p><b>[平成 29 年 11 月 28 日]</b> トレーニングコーナーで運動するときに床に敷くマットを用意していただきたい。 ⇒ (改善) 汗等の関係が生じるので、ご自身でご用意をお願いしました。</p> <p><b>[平成 29 年 12 月 28 日]</b> 月に一度の訪問理容を明日居室で利用したい。 ⇒ (改善) いつも来て下さる床屋さんをお願いをして、希望通り対応いたしました。</p>

貴重な苦情やご意見をお寄せいただきありがとうございます。ありがとうございました。

入居者皆様からの苦情やご意見を活かし、より一層より良いサービス提供をできるように努めてまいります。

当施設の苦情やご意見の受付を鈴木連矢 (スズキ レンヤ)が担当しています。連絡先は電話 055-976-6500 です。お気づきのことなどを、ご遠慮なくご投函又はお申し付けください。