

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

施設（事業所）名	重信
サービス種別	介護老人福祉施設

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
4年	5月	<p>自宅と施設でのリモート面会について、毎回時間になっても連絡がなく、こちらから連絡を入れている気がする。連絡を入れると「確認します」と時間を取られ、挙句には忘れてました」との内容。もう少し十分な申し送りをして頂きたいという内容。</p>	<p>毎月第3日曜日の日直への申し送りを徹底すること、及び面会担当職員に操作手順の説明と面会日時の確認を行うことにより、連絡を取り忘れることが無いよう周知しました。</p>
4年	6月	<p>U様の請求書類（施設利用料・医療費など）の送付時に他のご利用者の医療費明細書が入っていたとご家族から連絡あり。「人間なので間違いがあるのは仕方がないが、十分な説明がないまま後から手紙と一緒に母の明細書やお詫びの文章が入っていました。途中の説明を聞こうかと思い電話でのやりとりをする中で、自分の親の関係書類の中に他人の明細書が送られてくることに対して何も思いませんか」と聞くと「思いません」と言われました。この人には何を言っても通じないと思ったので上司の方を出してくださいと伝えました。こういうふうな仕事をしていると、他にも何か同じような間違いもあるのではと感じました。2～3分もあれば済むような話だったのですが、ああいう発言があったものですねすみませんが改善をお願いします。」という内容。</p>	<p>事務作業の確認については見直しを行い、間違いのないようにしていきます。発言に関しては本人にも確認し、今後こういったことがないように施設長への報告及び担当者への指導を行った旨をお伝えし謝罪しました。</p>