

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

施設（事業所）名	ウ エ ル ケ ア 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
5 年	6 月	ご家族の面会・外出時に母の耳の聞こえが悪く、意思疎通がなかなかできない。耳の聞こえが良くなるような補聴器などの機器はないでしょうか、購入となると金額も高いし・・・何か方法はないでしょうかとの内容。	身体障害者手帳を受けることで費用もかなり抑えられることを確認し、耳鼻科受診にて診断書を作成後に交付申請を行い、手帳取得後に補聴器を作成しました。
5 年	9 月	加算変更による利用料金変更のため、ご家族に同意の案内をしていたところ施設長名が変わっていたことに対し、「施設長が変わるということはサービス内容等方針も変わるのではないかと不安だ」との内容。	R5.10.14 に臨時の家族会を開催し、介護サービス方針等の説明や加算変更に関する説明を行いました。相談のあったご家族も参加されており、安心されました。