

令和元年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和元年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和元年 10 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日)

事業所名	内 容	原 因	対応策等	苦情解決の有無	第三者の立会・報告	
横浜事業所	ホームヘルプサービス 笹の風	1 2 月分の請求書金額について、本来請求すべき金額より過少に請求がなされていたことについて苦情の申し出がある。	必須チェック事項についての手順に漏れがあったため、請求金額の誤りに気付くことができなかった。	請求業務手順マニュアルとチェックリストを整備した。	解決	無
	短期入所サービス 笹の風	利用者の家族より、本人が利用開始時に持ち込んだと思われる金額と、利用終了時に実際持っていた金額に食い違いがあるため、不審との申し出がある。	・貴重品の持ち込みについて、契約説明に係る職員の教育が十分でなかった。	・契約説明時に、現金等貴重品の持参は遠慮していただくよう伝えることを徹底するとともに、契約説明に関わる職員の再教育を行った。 ・館内へも貴重品の持参は遠慮して頂く旨の掲示し周知を図った。	解決	無
川崎事業所	ケアハウス風知草	家族へ郵送した生活の記録に記載されている内容について、家族より訂正してほしいと苦情の申し出がある。	不適切な表記が記載されたまま、家族へ郵送してしまった。	申し出があった記録内容を訂正し、謝罪を行う。家族への記録郵送時の手順を見直した。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。