

令和4年度 10月～12月 社会福祉法人愛美会 事業所別苦情内容公表

事業所名	時期	苦情内容	対応
短期入所生活介護事業所 樋谷荘	R4.11	ショートステイ退所後にご家族よりリハビリパンツが汚れていたと報告をいただいた。	ご家族に失礼があったこととお詫びいたしました。今後は退所前に一度確認するように徹底いたします。
地域密着型介護老人福祉施設 山田井の郷	R4.10	ご利用者家族様より8月・9月分の利用料が急に高くなっているのを調べて欲しいとご連絡があった。確認したところ、介護の負担段階を間違え、誤って高い金額を請求していたことが判明した。	ご家族の方には請求額を間違えて引き落としていたことを謝罪し、利用料の差額を返金させていただくことで了承をいただきました。今後は、事務担当者と生活相談員で負担段階の確認を二重で行い、同じ間違いがないように注意いたします。