

令和6年度 1月～3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
通所介護事業所 三島の杜	R7.3	2月分のデイ利用料について、代理人の方が窓口で支払いをされ、領収書を受け取らずに帰られたため、来訪された方がどなたか確認できず、その日の内にご利用者様宅へ職員が確認の連絡をいたしました。 その際、事務職員より「1月分の利用料金が未納となっている」との情報を受けていたため、あわせてお伝えしたところ、「すでに振り込んでいると思います」とのご返答がありました。 改めて事務職員が振込状況を確認した結果、1月分はすでに入金済みであったことが判明しました。	2月25日時点で事務職員が通帳を確認した際、1月分の利用料が未納と認識されていましたが、3月27日にご家族様へ連絡した時点ではすでに振込が完了していたことが確認され、誤った情報をもとにご連絡してしまいました。 このため、改めてご家族様にご説明と謝罪の連絡をいたしました。 今後は、確認時に未納があった場合でもTELする前に再度振込状況を確認し、必要がある場合のみ、事務担当職員からご利用者様・ご家族様へご連絡するよう対応を徹底します。
養護老人ホーム 敬寿園	R7.2	ご家族様より、職員に依頼していた靴の件について、未対応とのご連絡をいただきました。	1月～2月初旬、新型コロナウイルスのクラスター発生により靴合わせが困難な状況となっております。ご家族様には事情をご説明のうえ謝罪し、同月中に納品を完了しました。 今後は、ご家族様との連絡を密にし、状況報告をしてまいります。