

令和5年度 苦情相談一覧（計2件）

- ・ 相談日：令和5年10月7日  
相談者：利用者家族  
内 容：請求の過誤。従来個室の利用をしていたにも関わらず約1年もの間、多床室の利用料金で請求をしていた。ご家族に遡りでのお支払いをお願いした。

原 因：ショートステイから本入所に切り替わった際の入力ミスがあった。  
請求の際の確認不足。

対 策 パソコン入力時の再確認。請求の2重チェックを行う。

- ・ 相談日：令和5年12月27日  
相談者：利用者家族  
内 容：衣類破損・紛失。セーターが縮んで着れなくなってしまった。  
帰宅の際の衣類が不足していた。

原 因 ショーステイの荷物管理が徹底されていなかった（知らない職員がいた）。  
洗濯方法についての知識不足。

対 策 ショートステイ利用者の荷物の管理確認。  
洗濯方法の再確認・指導を行う。