

平成 30 年度 苦情相談一覧 (計 4 件)

相談日：平成 30 年 6 月 19 日 (火)

相談者：利用者家族

内 容：先日、施設の支払い利用料金を口座引き落とし契約したのに、5 月分の利用料請求分が郵便振替用紙で自宅に送られてきた。事前に口座開設の確認（開設出来たのか、出来なかったのか）の連絡もないし、以前にも、請求書が送られてこないなどの事もあった。上記の状況について、そちらが説明に来るべきだとの内容であった。

対 応：自宅へ訪問し

①口座引き落としについて：口座引き落としの申請手続きについては、6/9 に申請を行なっている。尚、口座開設の手続きに関しては、概ね 1 か月半程度かかる事・申請が確認出来た際には、『次回〇月〇日より、口座引き落としになります。』という旨の文面通知を入れることを説明している。因みに、対象者は来月度より（7/27～）口座引き落としになるため、6 月請求を送付する際に文面を送る予定だったことを報告している。

②郵便振替については、口座振替手続きが完了していないため、施設の支払い方法は（郵便振替・施設窓口での直接支払い）しか方法がない為、利用料金の支払い手段のひとつとして送付していることを説明している。請求書が送付出来ない理由として、当施設の請求書は“請求書兼領収書”となっているためであり、支払い確認後に施設より御家族控え分が送付される仕組みになっている事を説明している。

上記については、入所の際に行った重要事項説明にも記載されている事であり、入所時にも同様の説明を行なっている。その旨を確認したが『覚えていない』との回答であった。

いずれにしても、今回の相談内容については、理解しましたとの回答あり。

・相談日：平成 30 年 7 月 4 日 (水)

相談者：利用者家族

内 容：相談者より TEL にて『5 月分の利用料金の請求兼領収書が郵送されて来ないのだけど、どうなっていますか？』との事。早急に確認し折り返し電話連絡を行なう。支払いは、引き落としにて行われており、引き落とし前の郵送が届いていないことが分かった。相談者より『先月も同じ様なことがあり、しっかりと対応して欲しい。』との苦情であった。

対 応：郵送ミスが発生した手順として、郵送の確認及び郵送者のリストが適切ではなかった事が明らかになっている、今後は、郵送者のリストの見直しを図ると共

に、請求担当・事務員（生活相談員含む）でのチェック体制を整え再発防止に取り組む事を説明している。

相談者より『再発防止については、分かりました宜しくお願いします。』との言葉をいただいている

・相談日：平成 30 年 9 月 24 日（金）

相談者：利用者家族

内 容：面会に来られた際に以下の 2 件の改善をしてもらいたいと訴えあり。

①最近、請求事務は間違いが多く、金銭と個人情報取り扱いがずさんで不信感を持っている。

②衣類の管理が出来ていない。靴下を購入した後、間もなく紛失していた。他人（男性物）の衣類を着させられていた。

対 応：関係職員に確認をとり、近日中に改善内容を報告すると回答。

①指摘箇所の修正を行なった。他利用者も同時に確認を行なった。

以降は間違いが起きないようにチェックしていくことを説明。

②フロア職員に居室タンス内の衣類をチェック。古い衣類に関しては家族に処分の可否の確認を行なう。紛失した靴下については、施設にて弁償。

フロア長会議で今回の件を報告し各フロアに注意喚起をした。

御家族、上記改善内容に御理解を示された

・相談日：平成 30 年 9 月 28 日（金）

相談者：利用者家族

内 容：面会の際に、本人の物ではないズボンを履いていた。ズボンには他の人の名前をマジックで消して『〇〇〇』と本人の名前が書いてあった。ズボンの枚数が不足しているのであれば、買い足さなければならないしサイズが小さいのであれば連絡をして欲しいと現場職員に伝えたがいっこうに連絡がないので、どうなったか教えて欲しいと電話にて連絡があった。

対 応：御家族からの連絡により衣類状況をフロア長、フロア職員に確認を行なう。ズボンは不足していないが、最近、失禁することが多く交換、洗濯をする回数が増えておりズボンが不足してしまったのではないかと現場職員より回答あり。

上記の旨を即日、御家族に報告し連絡が遅れたことを謝罪している。

御家族より『わかりました。衣類が不足していたら連絡を下さい』との回答