令和　7年度　4月分　相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
4月11日	特養	【利用者ご家族より】面会に行った時、部屋の中が排泄物の臭いがしたのが気になった。ポータブルトイレ内には便を含む排泄物が溜まったままだった。居室で過ごす利用者に対し配慮してくれたらと思う。	受付者より不快な思いをさせてしまった事について謝罪しました。常にポータブルトイレを使用している利用者のご家族が来苑された時は、案内する際に居室内のポータブルトイレ内を必ず確認するとともに、日課上の訪室タイミングで従前以上に確認する回数を増やして対応して参ります。
4月30日	特養	【利用者ご家族より】利用料の請求書が届いていない。契約時に初月利用料分は現金支払いと聞いていたのでその予定で準備していたが、手続きが間に合い口座振替になっていた。口座振替が間に合った事の連絡が欲しかった。	銀行口座振替の手続きが間に合わないタイミングでの入所契約であったため、初月の利用料は現金での支払いと説明していたが、手続きが間に合い口座振替されてしまった。その上、請求書送付先の住所を誤って入力していたため相談者宅に請求書が届いていなかった。相談受付者より上記原因を説明し謝罪しました。今後、口座振替の手続きが間に合いそうになく現金払いと説明した場合、事務員に確認し説明と異なる時には必ずご家族へ連絡します。また新規入所者の利用料請求書の住所登録については、ダブルチェックを行い、請求書作成時のマニュアルへ追加し同様のミスを防止して参ります。