

社会福祉法人 遠州中央福社会

令和4年度下期 苦情報告

令和4年度下期にいただきました苦情・相談事項等について報告させていただきます。

苦情内容①

デイサービスご利用者さまご本人より、入浴時に職員に預けたネックレスを返してもらわなかったとお話がありました。翌日、ご家族さまより連絡ノートを通じて紛失したネックレスを探してほしい旨の依頼がありました。

この件について職員に確認し、預かった職員がいないこと、送迎車内を探したが発見できなかったことを依頼後3回の状況報告として伝え、お詫びをしましたが、しばらく経過した後、ご家族さまよりご自宅でネックレスが発見された旨の連絡がありました。

ご利用者さまには、貴金属類は持ち込みを控えていただくようお願いしました。持ち込まれた際には朝、連絡袋にお預かりしお帰りの際にお渡しするようにしていきます。

(豊田ゆうあいの里 デイサービス)

苦情内容②

特養入居者のご家族さまより、確定申告に使用する領収書の記載内容について、医療費控除に使用する申告額が誤っているのではないかとのご指摘がありました。税理士に確認したところ、介護保険制度における施設利用料等については50%が医療費控除に使用できることを確認し、ご家族さまに説明し納得いただきました。ご家族さまからは、他のご利用者さまにもこの件をきちんと周知してもらいたい旨、依頼がありました。次回、請求書を発送する際には、お詫びと今後の対応についてお知らせしていく旨をお伝えし、納得いただきました。

(法人本部)