

福祉サービスの相談・苦情を受け付けています。

福祉サービスの向上のため、適切な解決に努めます。

社会福祉法人 寿康会
養護老人ホーム吉田寿康園

秘密
厳守

施設(事業所)の福祉サービスについて相談・苦情がありましたらお気軽にご相談下さい。

【相談・苦情の受付】

全職員にお申し付けください。

報告を受け次第、担当者が責任を持って対応させていただきます。

担当者

職名	氏名
主任生活相談員	中村将吾

※事業所名称で記載してます

この制度は利用者の皆様が福祉サービスを安心・納得して利用できるようにするものです。

【相談・苦情の解決責任者】

職名	氏名
園長	上村慈人

TEL 099—800—9295

FAX 099—800—9296

【第三者委員】 任期: 令和7年3月31日

職名	氏名	TEL
司法書士	安田 雅朗	259-0708
元評議員	坂元 正義	294-3383
法人監事	藤山 貴博	244-1144

また、お申し出のあった相談や苦情について中立的立場で解決する第三者委員を置いています。

【行政機関その他苦情受付機関】

介護	○鹿児島市役所健康福祉局 すこやか長寿部介護保険課給付係
障害	○鹿児島市役所健康福祉局 福祉部障害福祉課ゆうあい係

所在地: 鹿児島市山下町11番1号

電話: 099—216—1280

所在地: 鹿児島市山下町11番1号

電話: 099—216—1272

8:30~17:15

介護	○鹿児島県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室
----	--------------------------------

所在地: 鹿児島市鴨池新町6番6号

電話: 099—213—5122

9:00~17:00

介護 障害	○鹿児島県社会福祉協議会事務局 長寿社会推進部 福祉サービス運営適正化委員会
----------	--

所在地: 鹿児島市鴨池新町1番7号

電話: 099—286—2200

9:00~16:00

< 養護老人ホーム吉田寿康園 令和5年度 相談苦情 >

日付	2023年8月30日
内容	担当ケアマネからの報告でご家族より面会の予約方法に対しての不満の声が聞かれたとのこと。また、面会に行った時に職員の対応に不快感を感じたと報告あり
解決結果	<ul style="list-style-type: none">・面会予約への不満の原因追及すると、入居間もない方でそのご家族に対して面会の事前予約のルール（1週間前）であることを入居時にお伝えできていなかった。コロナ禍における面会対応への文書を手渡し説明を行い納得いただいた。（予約期間の理由は食事提供や病院受診や先生の往診、面会準備や着替えなど少しお時間いただくためとコロナ対応として養護側での面会予約を1週間前と設定していた）・職員対応については全職員へ今回の相談苦情を伝え、特定の個人だけでなく全員が家族対応できるように接遇面の指導を行いました。また、電話対応においても受話器をただ置くだけでは先方へ大きな音がして切れるので、必ず電話を切る前に受話器をを組部分を指で電話を切ってからおろすように統一するよう指導済。ご家族へもご報告しお詫びをおこない職員教育の徹底をしていくことでご理解いただきました。