

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
係長 生活相談員	高野 恵利華

※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9年3月31日

職名	氏名	TEL
司法書士	安田 雅朗	099-259-0708
評議員	米留 健一	099-294-3136
法人監事	藤山 貴博	099-244-1144

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7年度 相談苦情 >

投函日	2026年1月10日
内容	入園者より相談苦情ボックスへの投函あり。おいしいものが食べたいと記入があり菓子パン、駄菓子、三食井などの記載がある
解決結果	<p>・受付後、相談員が栄養士へ確認すると本人からも直接、栄養士への相談も行っていた状況。菓子パンや三食井については事業所として年1回の嗜好調査を実施し栄養士が入園者の声を献立に反映させる努力をしております。また栄養士が食事観察に毎食回る際に聞き取りも行っている状況ですので遠慮なく話をさせていただきたい。集団生活の場という事で様々な持病の方もいるため栄養バランスを考えて提供を検討させていただきます。また駄菓子などは週1回注文が出来ますので個人の好きなものについてはある程度制限はありますが駄菓子程度なら問題ないのでそちらを活用いただきたい。ご本人も納得されてその後、三食井の提供も行われている状況です。</p>

投函日	2026年3月5日
内容	入園者より相談苦情ボックスへの投函あり。内容としては自分のお客さんが来た時にお茶の提供もしてくれなかった。また、面会時間を伸ばしてほしい。名前の記入があり相談員が話を伺いました。
解決結果	<p>確認すると先日ご自分の面会があり「身寄りがいないから人を大事にしてきたつもり。わざわざ私に会いに来てくれたのにここはお茶も出してくれなかった。あと遠方から面会に来たのに時間制限があるので配慮してほしい。」という事であった。お茶提供に関してご本人の気持ちは理解できますが、事業所として面会者にお茶を提供する体制はとっておらず、人員も少ない事の理解を求め本人も納得。また、ご本人が小遣いの中から外の自販機でお茶を購入して提供すること自体は問題なく本人も「それはいいんだね」とそういう方法があるのであれば問題ないとの回答あり。面会時間に関してはコロナ後かなり緩和してきていますが、感染症等の流行時期である程度時間制限を設けさせてもらっている状況についてはご理解いただきたい。今は15分としてますが今後の感染症等の状況をみながら時間は鋭意検討させていただくということで入園者全員に説明させていただいているので理解を求め、本人も納得して下さった。</p>

