

【事業所名】 ケアハウス新寿園

受付日	令和4年1月
申出人	入居者ご本人
受付内容	本部へ以下の申出があった。 ケアハウス新寿園のある部屋の隙間風が酷い。保証金（入居一時金）を40万円もっているのに修理もしないのか。新寿園の園長に話をしたが動きが見えないので本部へ連絡した。
対応内容	本部より、「㊦隙間風については、業者点検を行い、修理が必要な箇所を修理します。㊧本部より新寿園の園長へ注意します」と説明した。また、「入居一時金は、敷金ではなく、入居より年間2万円づつ20年で償却される管理費であり、途中退去された場合はその残金よりクロス修繕等に充当されま

【事業所名】 ショートステイことぶき

受付日	令和4年2月
申出人	第三者（ご利用者・ご家族以外の方）
受付内容	当法人のホームページに以下の申出があった。 内科医の駐車場に駐車しようとした際に、ショートステイことぶきの職員から威圧的な態度で「そこに留めるな」とのことを言われた。
対応内容	本部よりメールで以下の回答をした。 当日は内科医様より「2つある身障者駐車場に停めて下さい」と言われており、1つ空いた身障者駐車場に駐車しようとしたところ、貴方様と同じタイミングになりました。職員は「そこに停めるのですか」と申したつもりでしたが、フェースシールドを装着しており、上手く伝わらなかったようです。威圧的な態度をとったつもりはありませんでしたが、不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。今後このようなことが無いよう徹底してまいります。

【事業所名】 おもと園

受付日	令和4年2月
申出人	ご家族（ご利用者様のお孫さん）
受付内容	祖母がショートステイ利用後にコロナに感染した。施設に対し①コロナ感染者発生の際の経緯、②感染予防対策、③再発防止対策、④ご家族が経営されている自営業（一時営業休止）への補償及び施設加入の保険適用についての問合せがあった。
対応内容	ご利用者のご家族（娘さん）に対し、①については1月下旬からの感染経緯を説明し、②については法人策定の「事業継続計画」に基づき感染予防対策を実施している旨を説明し、③についても「事業継続計画」に基づき再発防止策を徹底していることを説明した。④についてはご家族様の休業補償は行えないこと及び新型コロナに対応する保険はないことをお伝えし、ご了解頂いた。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	令和4年3月
申出人	入居者ご本人
受付内容	ヘルパーを利用することについて、家族（身元保証人）に連絡しないで欲しい。急変時以外は家族には連絡しないで欲しい。
対応内容	ヘルパー（介護保険）をご利用される際の手続きにおいて、ご家族様（身元保証人）の同意をいただいていることを説明した。