

御殿場十字の園の苦情内容と対応

十字の園では、本法人に対する苦情を真摯に受けとめ、より良いサービス提供ができるよう心がけていますが、社会的透明性確保のため、本法人に対する苦情及び、その対応について公表いたします。

ただし、公表内容は、個人情報やプライバシーに十分配慮し、苦情申立者の同意が得られたものとさせていただきますので、ご了承ください。

◆ 集計期間： 2025 年 4 月～ 2025 年 10 月分

◆ 件数： 特 養 …1 件
 デイサービス …2 件
 ショートステイ …1 件
 ヘルパー …1 件

◆ 公表件数： 1 件【以下 内容】

サービス種別： ヘルパー

申立者： ☒ご利用者本人 ☐ご利用者家族 ☐ケアマネ ☐その他

苦
情
内
容

ヘルパー訪問した際に冷蔵庫の閉め忘れに気付かず退室。冷蔵庫の中の冷凍食品やアイス、肉類が使用できなくなってしまった。

対
応
と
結
果

本人に謝罪し同等の品物を用意することを伝え承諾を得る。ご本人から「確認しなかった俺も悪いから」とお言葉を頂く。

訪問したヘルパーと管理者が面談し対応を伝え、冷蔵庫ドアなど再確認する様に指導。

今
後
の
取
り
組
み

当該の件は起こりやすい為、ヘルパー会議でも共有し全員で確認を徹底するように努めていく。