

令和3年度 特別養護老人ホーム湖水苑 苦情受付記録簿

	日付	苦情申出人	内 容	対 応
1	6月4日	子（長男）	入居前のヴィラ湖水苑から5か月後に修理費用の請求があった。もう少し早めに請求してほしい。	請求が遅くなった事について謝罪し、ヴィラ湖水苑へ情報提供行う。以前、請求についてヴィラ湖水苑施設長から説明を行ったが、再度、説明を行ってもらい、ご理解頂く事が出来た。
2	6月4日	子（長男）	退院先の病院から、預り金を預かったが、ご本人様のお金と勘違いしてしまう。その旨、長男様へ問い合わせすると長男様の手出しをしたお金という事がわかり、長男様が不快な思いをされた。	長男様へ謝罪を行う。 来苑時に預り金をお返しし、今後同じことが無いよう長男様へ以前に増して連絡確認を行う事をお伝えし、了承頂いた。