

苦情報告 令和6年度

養護老人ホームへの苦情受付

苦情内容

トイレのウォシュレットが故障し、修理見積をしているというが、1カ月近く日数がかかりすぎている。

自宅の近くに TOTO の職員が居られ、そんなに見積もりに時間は要しないと言っている。

日数稼ぎで見積もり結果が来ないと言っているだけで、馬鹿にされていると感じている。

解決結果

工事見積を2社で行い、型番を合わせて見積もりするために何度かやり取りするうち、見積もり FAX が所在不明となり、その間に時間が過ぎてしまい時間が掛かってしまったことが今回の苦情原因です。ご本人は放置されているとされていました。経過説明を行い、ご本人もある程度納得され、取替工事をしてもらえるならそれでよいとのことで、「大ごとにはしたくない」との発言もあり、取替工事の終了を確認して解決とさせていただきました。

今後は、入居者の生活にかかる工事については納期や見積もりの確認を密にし、都度説明して放置していないことがわかるよう説明を繰り返してまいります。