

養護老人ホーム九重荘

受付日	5 月 19 日
申立者	ご家族
件名	郵送物の取り扱いについて
苦情内容	浜松市から届いた生活支援商品券引換券の封書を本人に届けず、施設が勝手に開封するのはいかがなものか。
対応内容	今回の件は、入居者の皆様全員に届いた生活支援商品券引換券であったため、事前に紙商品券に引き換える手続きをして、迅速にお渡しすることを重視してしまったと説明いたしました。しかし、個人宛の封書を無断で開封したことは不適切な行為であり、申立人様はもとより入居者の皆様に謝罪いたしました。今後は個人宛の封書については必ず本人に確認し、再発防止を徹底いたします。