

## 令和6年度8月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
8月11日	ききょう荘	【保証人様より】 なぜ施設の職員が母に届く手紙を開封してしまうのか。母は認知症でもないのに、なぜ開封してから本人へ手紙を渡すのか。プライバシーに配慮していただきたい。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。入所時に「郵便物開封に関する同意書」をご本人様、保証人様の連名で交わしており、行政機関からの郵便物に関しては施設で開封、併せて諸手続き等を職員が代行しておりました。この度、改めてご本人様とご相談させていただき、行政機関からの手紙に関しては、必要な手続きもあることから、引き続き施設で開封いたしますが、私的に届く郵便物に関しては、今まで通り開封せず、ご本人様にお渡しすることを確認いたしました。