

令和5年度 1月～3月 社会福祉法人愛美会 事業所別苦情内容公表

事業所名	時期	苦情内容	対応
短期入所生活介護事業所 樋谷荘	R6.2	ショート退所後、ご家族様が来荘され「上着が縮んでいるので確認してください」と言われる。毛100%の上着を乾燥機にかけ、縮めてしまっていた。	上着を一旦お預かりし職種で原因を調べました。通常は洗濯しない上着だったが、排泄時の汚染があり洗濯・乾燥してしまった。ご利用者の衣類は洗濯表示を確認し、個別にネットに入れ洗濯し、乾燥機は使用せず、室内干しで対応するよう徹底致しました。お返しする前に衣類に破損がないか複数で確認するようにしました。
ケアハウス 虹の里	R6.3	月によって請求書送付時期が異なり、遅くなってしまうこともあって、ご家族様から、待っても中々送られてこないとお声があった。	ご家族様に謝罪をするとともに、毎月15日までには発送することを説明し、ご理解いただきました。
短期入所生活介護事業所 三島の杜	R6.1	三島の杜のデイ利用者の娘さんが入院となり、介護者不在となるため、急遽三島の杜のショートを利用したいと担当のケアマネより依頼があったが空床がないことを説明する。また、他の施設では、緊急時のために翌月の利用分の決定は当月10日にならないと決定しないところや利用者によっては、3か月先まで予定の取れている人もいるのに、緊急時に必要な人がショートを使えないようでは困ってしまうとお声があった。	ショートは10床だけなので、1床を長期で空けておくことは運営上難しい状況であることを説明する。予定者のキャンセルや特養の入院などによる空床があれば柔軟に対応させていただくことを説明し、グループ内のショートの空き状況を確認、お伝えし、ご理解いただきました。
グループホーム 三島の杜	R6.3	ご家族様より「通帳記帳したところ、12月引落金額が施設側からの連絡内容と違って、どうなっているのか？」との問い合わせがありました。令和5年8月分の利用料3割負担のところを1割負担分しか請求していなかった。12月利用料の引き落とし時に8月分の請求忘れの2割分を引き落としさせていただくことで了承を得ていたにもかかわらず、3割分を引き落としていた。	ご家族様に謝罪するとともに、差額分の返金方法について相談させていただき、すぐに対応致しました。こちらの確認不足で間違いがあったこと、今後の対策についても検討し、特に請求誤り分については、引き落とし一覧表にも詳細を記載することにしました。また、処理方法について誤りがないかの確認を事務員・管理者・施設長で3重に行うことを説明し、ご理解いただきました。
養護老人ホーム 敬寿園	R6.3	ご利用者様より売店等で購入したものについて職員が預り、渡してもらえないとお声があった。	ご本人からのご希望があればお渡しすることにして、賞味期限や冷蔵保存が必要な物などもあるため職員にて保管していました。今後は、できるだけご本人で管理していただき、誤解のないように努めてまいります。