

令和6年度 4月～6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
小規模多機能型居宅介護事業所 山田井の郷	R6.6	ご家族様よりご本人の体調（排便）のことで連絡があったが、その後のフォローがなくどうなっているのかと問い合わせがあった。 連絡を受けた職員が良くあることと判断し「もう少し様子を見ましょう」と返答し、不在であった管理者・看護職員に連絡していなかった。	連絡不足を謝罪するとともに、事業所内の連絡方法を統一し、不安な時にはいつでも連絡を頂けるようお願い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	R6.5	ご家族様より「利用後、胃瘻チューブ内が白濁していたり接続部も汚れていた？栄養剤投与後に酢水を流して、チューブ内の洗浄を行ってくれていたのか？」との連絡があった。	現在は、施設入所者の方にも酢水を使用したチューブ内洗浄は行っていないことを説明すると共に胃瘻造設後、初回の利用であったが、細かいところまでご家族様と相談ができていなかったことを謝罪し、ご理解いただきました。
通所介護事業所 ひうち荘	R6.5	新規利用契約とサービス担当者会議のため自宅内環境を確認に行った際に担当者が風呂場前に立つと風呂場前の床が3cm程下がってしまった。	事業所側で床修理の対応をしたが、内容に納得いかない様子のため、ご家族様から外部業者に依頼し、再度修理を行った。費用については事業所側が全額負担し、ご理解いただきました。
	R6.5	以前、ひうち荘を利用していたご家族様より「現在利用していないのに口座からお金が引き落とされている。どうなっているのか？」との問い合わせがありました。 この方の口座情報がそのまま残っており、また、現ご利用者に同性同名の方がいるのにもかかわらず、確認不足で誤って引き落とししていた。	ご家族様に謝罪するとともに、返金方法について相談させていただき、振込にてすぐに対応致しました。 もう一人の同姓同名の方にも謝罪し、来月2ヶ月分を引き落とすことにご同意いただきました。
通所介護事業所 みどり荘	R6.5	ケアマネより、担当のご利用者様がデイ利用後帰宅した際に「着替えをしておらず、リハビリパンツも履いていない状態だった」とご家族様より連絡を受け、詳細を教えてほしいとの問い合わせがあった。 入浴後脱衣所を出られた際、着替えの交換が出来ておらず、着てこられた服を再度着せてしまい、リハビリパンツも履いているか確認出来ていなかった。	ご家族様へ謝罪をするとともに、入浴時の対応方法の見直しを行いました。 入浴後、着脱対応の職員が責任を持って着替えの交換、見守りを行い、籠の中の衣類が交換されているかわかるように“交換済札”を付けるようにしました。また、入浴者確認表に着衣交換を行った職員がサインするよう対応も見直しました。 サービス担当者会議にて、入浴時の対応方法の見直しを説明させていただき、ご理解いただきました。