

平成30年度4月～12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
特別養護老人ホーム 樋谷荘		苦情はありませんでした。	

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		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
通所介護事業所 樋谷荘		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
障がい者のためにサービス	5月	匿名希望者より愛美会本部へ連絡がありました。 愛美会の車が加藤文具店前の信号を赤信号なのに左折した事と、延寿園のお店付近でハザードランプを付けた後、急にバックし出した為、とても危なく感じたとの事でした。	匿名希望者より話を聞き、不安な気持ちにさせてしまった事を謝罪しました。 運転していた職員から状況確認を行いました。信号を赤信号で進入した場面については信号付近で道路工事をしており、警備員の誘導指示があった為、左折を行なったとの事でした。 バックした場面については利用者を乗車する為、駐車場に入れようとハザードランプを点滅させ、道路の右側に寄って先に後続車を行かせた後バックにて駐車を行なったとの事でした。 その後、周りから危険運転と思われるように再度、安全運転を心がけるよう全職員に周知を行いました。また5/22(火)に実施した支援検討委員会の時に、職員間で話し合う場を設け、再発防止を図りました。

事業所名	時期	苦情内容	対応
ケアハウス	5月	入居者のご家族から苦情がありました。 食後の薬を食前に服用している姿を見かけ、今後は薬を配る時には食後の薬であることを、本人に伝えてから渡すようにしてほしいとの事でした。	介護職員に聞き取りを行いました。 朝食の時間に、本人が来ていなかったため、事前に薬の説明ができていませんでした。配膳の上に薬を置いていた為、食事の前に服用してしまったのではないかとと思われるとの事でした。 その後、本人に朝食配膳までに食堂に来てもらうよう説明をし、承諾を得る事ができました。今後、薬は本人に手渡しするようにし、その際、食後に服用してもらうよう説明し、確認します。

事業所名	時期	苦情内容	対応
グループホーム		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
介護地域密着型 山田井の郷 の福祉施設	5月	入居者のご家族より、看護師の口調が高圧的だと指摘がありました。	ご家族様に電話連絡をし、対応が悪かったことに対し謝罪をしました。その後カンファレンスで、利用者の家族様に説明をする際は、話す内容を事前に考えて話すようにする、表情や口調に注意(意識)して話すようにする等、職員に意識付けを行いました。

事業所名	時期	苦情内容	対応
短期入所生活 介護事業所 山田井の郷	5月	苦情はありませんでした。	

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		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
介護地域密着型 三島の老人福祉施設 の杜		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
短期入所生活 介護事業所 三島の杜		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
グループホーム 三島の杜		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
デイサービス 三島の杜 共用型		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
認知症対応型 通所介護事業所 三島の杜		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
特別養護 豊寿老人 ホーム	10月	洗濯に出した衣類が、他の方と間違っ てタンスに入れられていたとの事。	家族の方に謝罪を行い、今後衣類等 には、名前を書き、整理する際は、 名前を確認し、収納するようにしま しました。
	10月	歯ブラシとコップに名前を書いてセッ トで保管しているが、他の方の物 が入っていたとの事。	家族の方に謝罪して、歯ブラシ・コ ップの使用後は、担当介護員が確 認をして保管し、間違えないよう にしました。

平成30年度4月～12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 豊寿園		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
通所介護事業所 ひうち荘		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
特別養護老人ホーム 萬翠荘	5月	利用者のご家族より、以下の点について相談がありました。 ①表皮剥離について・・・最近多いようであるが原因について教えて欲しい。 ②窓の開放時間について・・・空いている時間が長いと寒いと感じている人も多いのではないか。 ③レッグウォーマーについて・・・装着をお願いしているが、着いていない時が多い。 ④足の拳上について、以前は拳上してもらっていたので、今後も拳上して欲しい。 ⑤膝の拘縮について・・・拘縮の緩和をお願いしたい。 ⑥食事について・・・最初は自力摂取できるように声かけを行なって欲しい。	今後の対応については、介護・看護等との検討が必要な事項もあるため、検討し決まり次第報告させて頂くとお伝えしました。 6月：入所者のご家族(長女)に対応策について報告を行いました。 ご家族より、「次の日に来たら直ぐに対応して下さっていることが分かりました。ありがとうございました」「こちら(家族)にもお願い事があれば言って下さいね」と笑顔で仰られました。 今後も何かお気づきの点があればご相談下さいとお伝えしました。 今回挙げた内容については、今後も継続的に実施できているか定期的に振り返りの機会を持つようにします。ご家族来所時には、日中の活動やお話した内容など普段の様子についても報告し、ご家族と情報の共有が図れるように努めていきます。
短期入所生活介護事業所 萬翠荘		苦情はありませんでした。	
通所介護事業所 みどり荘		苦情はありませんでした。	

平成30年度4月～12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
居宅 す介 護は 事業 所		苦情はありませんでした。	

事業所名	時期	苦情内容	対応
養 護 敬 老 人 ホ ー ム	5月	入所者のご家族より、職員の威圧的な対応が不快で、面会に行きたくないとの苦情がありました。	<p>運営推進メンバーで今後の対応を以下のとおり検討しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者及びご家族との対応時の言動に注意する。(※上から目線にならない様に気をつける。※笑顔で優しく、誤解を招く言動に注意する。) <p>その後、申出人からお話を聴くと、現在は特に思っていないが、以前から家族とも敬寿園に対する不信感があったとの事でした。しかし、母の事を考えて連絡してくれていると思うので、少し言い過ぎた事に反省していますとお言葉がありました。</p> <p>12月の職員会にて再発防止の徹底を図りました。今後ご家族と共に入所者の対応を検討するようにします。</p>