

令和2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   |
|---------------------------------|--------------|--|--|
| <p>小規模多機能型居宅介護事業所<br/>山田井の郷</p> | <p>R2.4月</p> | <p>朝のお迎え時にご家族様より、「先日通いサービスから帰った際、下履きに履き替えずに上履きのまま帰ってきた。」と報告があった。</p> | <p>お帰りの際は、靴の履き替え等お声掛けと確認を行うようにいたします。</p>   |
| <p>特別養護老人ホーム<br/>豊寿園</p>        | <p>R2.6月</p> | <p>衣類の購入を頼まれたが、たくさん持っていつているのにまだ必要なのか？<br/>今のサイズで合うのではないか？</p>        | <p>お持ちされている衣類は、入所時に比べて体重増加もあり、現在の本人様には小さくなっています。<br/>また、介助時に着替えを嫌がられる時もありますので、着脱しやすいサイズをお願いしましたが説明不足でした。<br/>今後、ご家族様に対して誤解のないよう、分かりやすい説明を行います。</p> |
| <p>短期入所生活介護事業所<br/>豊寿園</p>      | <p>R2.4月</p> | <p>ショート退所後、衣類が不足しているのに気が付いた。衣類1組分足りないがどうなっているのか？</p>                 | <p>確認したところ、名前が1文字違いの方のタンスに1組入っており、退所時の物品チェックが不十分でした。<br/>入所時と退所時には衣類を含めた物品チェックを行い、間違いのないようにいたします。</p>  |

令和2年度 7月～9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<br>豊寿園 | R2.9月 | 衣替えのため、準備してくれていた衣類を持ち帰ったところ、他の利用者の衣類が混じっていた。 | 衣類をタンスにしまう時に名前の確認を行うとともに、衣類を持ち帰っていただく際にも確認を行います。 |