

令和4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
ケアハウス 虹の里	R4.5月	入居者様より、施設内で火災報知器の誤作動があったが、職員から何の連絡もなく、状況がわからないため不安だったというお声をいただいた。	説明が遅く不安にさせてしまったことをお詫びし、意見を頂戴したことへのお礼をお伝えしました。今後は、居室を回っての説明ではなく、いち早く館内放送することで、入居者の皆様へ周知するよう対応いたします。
短期入所生活介護事業所 山田井の郷	R4.4月	ケアマネより土曜日にショート臨時利用について問い合わせの電話を掛けたところ、施設日直者から「担当者がいないのでわからない。連絡はとれない」と言われた。いつも利用している方の緊急な用事での問い合わせであり、わからないのなら担当者への連絡や空き状況の確認だけでも施設としてするべきではないか。	施設長からケアマネにお詫びし、ショート担当者に確認を取り、臨時利用していただけるように対応いたしました。職員に対して、自己判断せず、まずは担当者に連絡し、丁寧な対応を行うよう、周知いたしました。
特別養護老人ホーム 豊寿園	R4.4月	ご家族様へ送付する書類で、宛名の漢字が間違っている事に気づかずお送りしてしまった。返信書類と共に宛名違いの手紙を頂き、間違えていたことに気づきました。	ご家族様に失礼があったことをお詫びいたしました。今後は送付前に2名体制で宛名等の確認作業をするようにいたします。
通所介護事業所 ひうち荘	R4.4月	送迎時にご家族様より本人が「昼ごはんの話をよくしているが、以前に比べて味が落ちている。水臭い、美味しくない」とまわりの人達も言っている。前はよく美味しいと言っていたのに、食事は大きな楽しみだから」とご意見をいただきました。	他の利用者様にもアンケート調査を行い、その結果を元に施設長、管理者、管理栄養士、厨房リーダーで話し合いの場を持ちました。手順、仕入先、内容等は以前と特に変わっていませんでしたが、見た目の工夫や種類、検食簿をもっと活用し、満足度向上に努めます。
通所介護事業所 ひうち荘	R4.4月	利用者様の知人の方から、職員からのお声掛けの中で、不愉快な思いをさせられたと本人が言っていたとご意見をいただきました。	全職員にあらためて、不快な思いになるような言い方とにならないよう相手側の立場に立った対応の徹底を行うよう指導いたしました。利用者様、知人の方へ謝罪し、全職員へ周知徹底を行った旨を説明させて頂きました。
通所介護事業所 みどり荘	R4.5	送迎時に運転手が車を停車し、かかってきた電話に應對し始め、何も伝えられずに待たされた、ご利用者様から管理者に対し報告があった。	管理者から職員に事実確認を行い、不適切な対応であったことを謝罪いたしました。ご本人様からは、話ができてすっきりしたとお言葉を頂きました。今後は、電話が掛かってきた場合、緊急の要件か判断し、緊急の場合は、ご利用者様に承諾を得てから電話対応を行うことを職員間で共有、徹底いたします。