

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、ショート担当者を確認を取り、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。