

令和5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	R5.4	入院により契約解除となった利用者様のご家族より、衣類が不足しているとご連絡あり。	事業所内の確認及び受診した医療機関にも問い合わせをしましたが見つからず、紛失したことをご家族に謝罪し同じ物を弁償させていただきました。今後はこのような事がないよう入所者様の持ち物について管理していきます。
特別養護老人ホーム 豊寿園	R5.6	ケアマネより、利用者様のご家族から1年前に施設から義歯の調整をすると連絡があったが、送られてきた写真に義歯が入っていないのはどういうことか説明して欲しいと連絡があった。	ご家族様とケアマネには義歯の調整について、その後の連絡が出来ていなかったことについてご心配と不安をおかけしたこと謝罪し、義歯が入っていないことへのご説明を行いご理解していただきました。今後は、このようなことがない様、ご家族との連絡を密にしていきます。