

令和 5 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 樋谷 荘	R5.6	請求業務中、令和4年4月の特養利用料が引落ができ ていないことが分かる（令和4年4月にショートから 特養へ入居となっており、事務手続きのミスで ショートの利用料が令和4年4月分のみ未収となっ ていた） 6月29日HITO病院より退院の際、ご家族様へ相談員 より説明を行う。令和5年6月利用料を7月25日に引 落する際に一緒に引落させていただいても良いか確 認をしたところ「かなり前のことなのに本当です か？すぐに確認してくれていれば支払いしていまし たが。今回の件は仕方ないので引落していただいて 大丈夫ですが、もう今後は無いようにしてくださ い。」とのこと。	ご家族様に謝罪すると共に、7月10日に6月分請求書 を送付する際に4月分のショート利用料の詳細を送 付しますとご説明を行い、ご理解いただきました。 今後は事務員・相談員で引落ができていない方のダ ブルチェックを毎月行うように徹底いたします。

短期入所生活介護事業所 樋谷 荘	R5.6	ご家族様より「ショートからまだ帰って来ない。どうなっているんですか？」と施設に連絡が入る。普段は自宅へお送りしている時間であったが、その時は送迎前に声掛けを行うもご本人がなかなか帰ろうとされなかった事や、また廊下にて歩行をしている最中に膝をつくなど転倒事故があった。複数の職員で受傷部位の確認を実施しているところだったと経緯を説明するが「遅くなるのに連絡はくれないんですか？」と言われる。	ご自宅へお送りし、外傷確認をご家族様と一緒に行う。また事故の経緯なども説明。 次回から送迎時間が前後する際は事前に連絡を入れることをお伝えして謝罪し、了承をいただきました。 送迎時間が変更になる場合は、必ずご家族様に連絡をするように職員に周知いたしました。
通所介護事業所 三島の杜	R5.8	担当ケアマネより、「デイで火曜日入浴予定なのに、入浴できていない利用者様がいるがなぜか」と電話で問い合わせあり。利用者様は火・水曜日がデイ利用日で、水曜日に入浴予定であり、火曜は入浴予定でなかったため、入浴していなかった。しかし、水曜日にショートステイを利用することが増え、ご家族、ケアマネ間で水曜日にショートステイを利用する場合は、火曜日にデイで入浴する事になっていた。ケアマネより火曜日入浴の打診はあったが、決定の連絡はなかった。提供表には火曜日に入浴の予定が入っていた。	提供表の確認をしっかりとできていなかったことをケアマネへ謝罪し、担当ケアマネもしっかり伝えていなかったと互いのミスを反省。利用者様ご家族にも謝罪し、次月より提供表を確認し、週1回はデイでの入浴実施することを伝える。 今後は提供表の確認を確実に言い、確認時提供表の間違いや不明な点があれば必ず担当ケアマネに確認するよう徹底いたします。

特別養護老人ホーム 萬 翠 荘	R5.7	ご家族様から、ご利用者様の保険証類は施設で預かり、その他の書類は送付して欲しいと希望されていたが、新しい保険証類を誤ってご家族様へ送付してしまった。ご家族様より「施設で預かる書類を送られても2度手間になるから送らないで」とご連絡があった。	ご家族様に謝罪すると共に、施設で預かる書類（保険証類）とご家族様に送付する書類を分け、事務員・相談員にてダブルチェックをするようにいたしました。
短期入所生活介護事業所 萬 翠 荘	R5.9	ご家族様より、他利用者様の肌着が荷物の中に入っていたとご連絡があった。	ご家族様に謝罪すると共に、後日肌着を回収に行くことを伝え、ご理解いただきました。今後は、入退所時にご利用者様の持ち物について介護職員・相談員にてダブルチェックするようにいたします。