令和５年度　１０月～１２月　社会福祉法人愛美会　事業所別苦情内容

事業所名	時期	苦情内容	対応
特別養護老人ホーム 樋谷荘	R5.11	ご利用者家族様より10月分の利用料が急に高くなっているので間違いではないかとご連絡があった。請求システムを確認したところ、負担限度額認定の負担段階に誤りがあり、高い金額を請求していたことが判明した。	ご家族の方には請求額を間違えて引き落としていたことを謝罪し、利用料の差額を返金させていただくことで了承をいただきました。今後は、事務担当者と生活相談員で負担段階の確認を二重で行い、同じ間違いがないようにいたします。
小規模多機能型居宅介護事業所 山田井の郷	R5.12	ご利用者の受診の際、医療機関でご家族と待ち合わせをしていたが、ご家族が約束の時間に来られなかったため連絡。忘れていたとの事であったが、その後診察時間が迫ったため再度職員が電話した直後に到着され、「運転中なのが分かっていながら何故何度も電話をするのか」と仰られた。その後、「職員の口調がきつい」と管理者に連絡があった。	診療に当たる医師を待たせてはいけない、ご家族に直接医師の話を聞いて欲しいとの思いから口調がきつくなってしまったことを管理者よりご家族へお詫びいたしました。今後はご家族の気持ちや状況に配慮した対応をすることをお伝えし了承いただくと共に、職員にも指導いたしました。また、前日に受診時間確認の電話等も行っていきます。
短期入所生活介護事業所 三島の杜	R5.12	利用者様ご家族より、ショートの利用状況表の記載内容が読みずらいとのお声があった。	手書きの利用表は字が読みずらく、内容が分かりにくいこともあった事をご家族にお詫びいたしました。システム担当に相談し、利用表をパソコンで作成できるように変更いたしました。
	R5.10	利用者様ご家族より、施設内で新型コロナウイルス感染症が発生した時は一報を入れてほしいとのお声があった。	連絡不足で不安をお掛けしたことをご家族様にお詫びしました。今後は早い段階で報告し、サービス利用期間の延長も含め、ご相談させていただくよう徹底いたします。

通所介護事業所 三島の杜	R5.12	朝のお迎えの際に、職員Aが「現在、入院時にあった感染症（●●）の治療は行っていますか？」と利用者様ご家族に確認し、治療は退院後すぐに終了したと回答いただく。その後送迎の際、職員Bがご家族様より「まだ、そんな差別的な扱いを受けていたとは…辛い」と仰られた。	入院時、この感染症が見つかり、便より感染する可能性があることから、利用開始時より入浴の順番を最後にしていただく対応を取っておりました。管理者が訪問し、説明不足で辛い思いをさせてしまったことをお詫びいたしました。感染症に対しては、デイでの感染対応方法の説明と、治療が終了した場合、ご家族からもご連絡いただけるようにお伝えし、事業所からも一般的な治療期間を過ぎている時は確認を行うよう徹底いたします。
通所介護事業所 ひうち荘	R5.11	車両の運転について、スピードが出ていて危なかったとお電話がありました。	職員の対応により不快な思いをさせたことに対し、先方へお詫びいたしました。管理者より職員全体に内容を周知し、安全運転に努めるよう徹底いたします。