

令和6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
小規模多機能型居宅介護事業所 山田井の郷	R6.7	夕方の送迎時、ご家族様より「朝の送迎後、部屋の照明が点いたままになっていたため、送迎時にはしっかり消灯を確認してほしい」とのお話がありました。	朝の送迎ではご家族様がすでにお仕事に出られているため、職員がエアコンやテレビ、電気の消し忘れがないか確認しています。今回のことにつきましては、ご家族様にお詫びし、今後同じことがないよう職員全体で注意することで、ご理解いただきました。
特別養護老人ホーム 豊寿園	R6.9	ご家族様より、面会時の職員対応についていくつかのご指摘をいただきました。対応職員の表情や言葉遣いに問題があり、ご利用者様の衣類や足元が乱れていたこと、また職員からの声かけに配慮の欠けた印象を受けたとのことでした。ご利用者様ご本人からも、不適切と sentir られる発言があったとの訴えがありました。 ご家族様は、職員のご苦勞について理解を示されたうえで、「ご利用者様本位の、丁寧な対応を今後心がけてほしい」とのご要望をいただきました。	施設長、相談員からご家族様に謝罪をする。ご連絡をいただいた当日に職員会を開催し、内容を全職員に共有しつつ、再発防止に向けて対策を検討いたしました。また、参加できなかった職員については、介護主任より個別に説明いたしました。 今後、このような事がないよう、職員一同気をつけてまいります。