

令和7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
ケアハウス 虹の里	R7.8	入居者様のご長男が面会に来られた際、部屋の掛け布団が冬用のままだったことに気づかれ、クローゼットから夏用の布団を取り出して交換してくださいました。「こんな暑い時期なのに、どうして夏用に替えていないの?」とご指摘をいただきました。	入居者様は、エアコンを使っているときに「横になると寒い」とおっしゃることが多かったため、室温に気を配りながら冬用の掛け布団を使って対応していました。 今回ご家族から「なぜ夏用の布団に替えていないのか」とご指摘をいただいたことを受け、冬用布団を使っていたことについて謝罪し、今後は室温を少し高めに設定したうえで、季節に合った布団（夏用）を使うようにいたしました。
地域密着型介護老人福祉施設 山田井の郷	R7.7	職員が、利用者様ご家族の面会簿に記載されていた携帯電話番号を使用し、業務とは関係のない私的な連絡を行っていた旨の報告がありました。	事実確認を行った結果、当該職員による不適切な行為が認められたため、関係者に対し謝罪を行いました。 当該職員については、就業規則等に基づき懲戒処分を実施するとともに、法人内の個人情報保護委員会にて再発防止策を検討いたしました。 その結果、個人情報保護規定の改訂を行い、法人内全職員を対象に再研修を実施いたしました。

通所介護事業所 三島の杜	R7.8	ご家族より、前回利用時に荷物の中に、見たことのない白いランニングタイプの下着が入っていたとご連絡があった。	入浴介助を担当した職員に確認したところ、脱がれた肌着は白色であったとの報告がありました。そのため、ご家族にも確認しましたが、自宅では入浴していないため取り違えはないとのことでした。 ご家族に説明と謝罪を行い、今後は入浴時に脱いだ衣類をその都度ご本人の袋やカバンに戻すよう徹底いたします。 また、衣類への記名については、全ご利用者様のご家族に改めてご協力をお願いするようにいたします。
特別養護老人ホーム 豊 寿 園	R7.7	ご家族より、「利用中の母親が職員から乱暴なケアを受けたと電話で訴えてきた」とのご連絡がありました。	施設長が職員全員に対して個別の聞き取り調査を実施しました。その結果、暴力的な行為やそれに類する事実は確認されませんでした。調査結果については施設長よりご家族へ報告し、ご理解をいただいております。 なお、聞き取りの中で、特定の職員1名について「声掛けが強い印象を受ける」との意見があったため、当該職員には個別に注意をいたしました。
特別養護老人ホーム 萬 翠 荘	R7.9	居室変更に際し、ご家族には事前に説明を行ったものの、説明が不十分であったため、変更後に同室となった方について「この方と一緒にすることを事前に知っていれば、居室変更には同意しなかった。別の部屋にしてほしい」とのご意見をいただきました。 結果として、居室変更がご本人・ご家族のご希望に沿わない対応となり、改めて居室変更を実施いたしました。	ご家族への事前の説明不足について謝罪する。施設の現状を説明させていただいたうえでご理解いただき、再度希望に沿った形での居室変更を実施いたしました。