

令和7年度 1月～3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
通所介護事業所 樋谷 荘	R8. 3	地域住民の方より、施設名が表示された軽自動車 が、市道においてクラクションを鳴らし高速で走行 していたとの電話がありました。 当該場所は通学路で歩行者も多く、危険性が高いと して、運転マナーの改善を求める内容でした。	職員に対し安全運転の重要性および運転マナーにつ いて注意喚起を行いました。 あわせて、通学路や歩行者が多い道路では、特に慎 重な運転を徹底するよう指導しました。 今後も定期的に周知を行い、再発防止に努めてまい ります。
ケアハウス 虹の里	R8. 2	夜間、入居者様のご家族より、「本人から、ナース コールと携帯電話が見当たらないとの連絡があっ た」と、施設へ連絡がありました。 職員が訪室し確認したところ、左手にはナースコー ルと眼鏡ケースを握っており、携帯電話については ベッド上方に置かれていることを確認しました。	就寝時には、ナースコールおよび携帯電話をひもで 固定し、確実に手に持っていた対応を行うこと とし、対応方法を統一いたしました。 また、夜間の訪室時には、ナースコールおよび携帯 電話の所持について必ず確認を行うことを職員間で 徹底しました。 また、ご家族様へ説明し、確認が十分でなかった点 につきまして謝罪を行いました。
通所介護事業所 ひうち荘	R8. 3	近隣住民の方より「交通量や歩行者の多い交差点に おいて、一時停止を行わず走行している場面があ り、危険である。」とのご連絡をいただきました。	車両運行記録の確認ならびに関係職員への聞き取り を行い、事実関係を確認しました。 交差点において右折する際、他車両と接近する状況 が確認されたことから、当該職員に対し、運転時の 注意点について指導を行いました。 併せて、再発防止に向け、全職員に対し安全運転お よび交通ルール遵守について改めて周知を行いまし た。
特別養護老人ホーム 萬翠 荘	R8. 1	入居者様より、「過去に購入した食品が賞味期限切 れになったが事前の説明や確認がないまま、職員が 廃棄したとのことであった。今回が2回目であり、納 得できない」との話がありました。 日頃より職員が購入品の管理を行っていることにつ いては感謝しているものの、繰り返し同様の対応が 行われたことから、職員教育や対応方法について疑 問を感じているとのことでした。	相談員がご本人からお話を伺い、事前の説明や確認 が不十分であった点について職員間で共有すること を説明し謝罪しました。 カンファレンスを開催し、購入品の管理方法や廃棄 時の対応について改善策を検討し、他のブロックで も起こり得ることなので全職員へ周知するととも に、再発防止に向けた対応の徹底に努めてまいりま す。