

社会福祉法人恵愛園 令和6年度苦情報告

	発生	内容	対応
西宮拠点	令和6年11月	施設入所のご利用者がバルコニーに出て、非常用スロープを滑落している状態で発見された。なぜこのような状況になったのか。	夜間、職員の巡回頻度を増やすようにした。また、チェックリストによる夜間の窓施錠を徹底した。非常用スロープの前には防御壁のようなものを設置した。
西宮拠点	令和7年1月	屋内で過ごしているはずなのに、低体温症で搬送された。施設側の対応に不備があったのではないかと不信感を抱いている。	当日夕方まで外出されており、戻ってきてからふらつく様子があったので受診したら低体温との診断であった。後日、甲状腺機能低下が判明。
ホーム西宮拠点	令和6年8月	ホールの共用トイレにトイレットペーパーを押し込んだことに対する修理費用を求められたが、納得できない。	これまでそのような行動は見られたことはなく、職員側でも認識していなかった。再度聞き取りを行ってもご本人が認めていることを説明した。
姫路拠点		令和6年度、オレンジ姫路拠点の苦情はありませんでした。	
ホーム姫路拠点	令和6年12月	食材費の返金があったが、令和7年6月より前の分はどうなっているのか。また、1日600円の食材費の請求となったが、栄養は保てるのか。	これまで、出来るだけ費用を節約し、家庭と同じように同じ食材なら少しでも安いものを探し、栄養と量のある料理を提供してきたことを説明した。余剰の金額があった場合、ケータリングサービスを利用したり、料理を豪華にしたりしていた。返金については、姫路市にも相談している旨を説明した。
神戸拠点	令和6年4月	①自宅入浴した際に臀部にセロテープがついていた ②これまではなかったのに腕にアザがあった。	①セロテープを使う作業をしていたため、手についたものが臀部に付いた可能性を説明した。 ②他の男性利用者から抱きつかれることが多々あり、その際に腕をつかんだ可能性を説明した。そのような行動が見られた際、職員がすぐに対応するよう指導した。
Duo拠点	令和7年1月	重要事項説明書に電化製品の使用が認められると記載されているのに、冷蔵庫の利用を断られた。	食品を居室管理することは、消費期限の管理や嚥下管理上、難しいことを説明した。重要事項説明書の記載を変更した。