

令和7年度

苦情解決報告書

社会福祉法人 芦別慈恵園

苦情相談受付数

社会福祉法人 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
サテライト型居住施設 かざぐるま	・・・・・・・・	0件
短期入所生活介護 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 デイサービスセンター	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 もみじの家（認知症対応型）	・・・	0件
芦別慈恵園 ケアプラン相談センター	・・・・	0件
（居宅介護支援事業所）		
芦別慈恵園 配食サービス	・・・・・・・・	0件
さくらハイツ	・・・・・・・・	1件
合計	・・・・・・・・	0件

令和7年度 上半期（4月～9月） 苦情・相談一覧表

月日・相談主体	内容・経過・分析
	該当事項なし

令和7年度 下半期（10月～3月） 苦情・相談一覧表

月日・相談主体	内容・経過・分析
12月21日【相談】 さくらハイツ入居者	<p>慈恵園事務室に来られ入居者の行動がおかしいから何とかしてほしいと主な内容として4点、強い口調で話される。</p> <p>①夜間に部屋のドアをロックしてくる。出ると誰もいない。 ②食事のおかずを食べられる。 配膳時より、自分のお膳ではないおかずを持っていき食べてしまう。 ③他のお客様の居室入り口の戸を勝手に閉めて歩いている。 ④他のお客様の部屋の入口に立ち、2～3分くらい動かないことがあり気味が悪い。</p> <p>【対処】 ご家族代表へ直近の行動についてお話をする。認知症があり中野記念病院へ通院され服薬しているが、最近はセットしてある薬も自分で正しく服用できない状況があるとのこと。薬の管理ことやさくらハイツ内での行動の様子から認知症の症状が進行している可能性が高く、ハイツは17：00以降管理人が不在となるため、単独外出し帰ってこれないような状況が起きると、冬季間は命にかかわるような状況が出てくる可能性もあることから、早期に受診することをすすめた。</p> <p>【結果】 ご家族自身面会に来てる時の様子を見ており、自分の身の回りのことができなくなってきており、他の入居者との集団・共同生活を続けることは難しいと判断され、赤平市のグループホームへ相談し入居、12/29付で引っ越し退園となった。</p>