

平成28年度社会福祉法人信達福祉会苦情受付一覧

あつかし荘

| 年月      | 内容                           | 対応  |
|---------|------------------------------|---|
| 平成28年6月 | 利用者家族へ食事形態の変更を伝え忘れてしまった。【特養】 | 連絡ミスがあったことを詫び、利用者の状態並びに変更理由を説明し、今後はその都度連絡することを約束し了解を得た。 |
| 平成29年1月 | 休日のため利用料の支払いができなかった。【短期入所】   | 説明不足を詫び、今後は早めに連絡することを約束し了解を得た。                          |

梁川ホーム

| 年月       | 内容                                      | 対応                                      |
|----------|---|---|
| 平成28年11月 | ナースコールへの対応が遅れてしまった。【短期入所】               | コールが重なり、すぐに対応できなかったことを詫び了解を得た。          |
| 平成28年12月 | 利用者の体調急変があったため、自宅にお帰りいただいてしまった。【デイサービス】 | 不適切な対応を詫び、今後は施設で救急車等を手配して対応することとし了解を得た。 |
| 平成29年1月  | 看取り介護中の利用者に対して配慮が足りなかった。【特養】            | 配慮が足りなかったことを詫び了解を得た。                    |
| 平成29年1月  | 職員の利用者への対応が適切でなかった。【特養】                 | 不適切な対応を詫び、今後は誠意をもって対応することを約束し了解を得た。     |

川俣ホーム

| 年月       | 内容                                       | 対応  |
|----------|--|---|
| 平成28年8月  | 迎えの時刻を連絡せずに早めてしまった。【デイサービス】              | 連絡ミスを詫び、今後は予定時刻で対応することを約束し了解を得た。                    |
| 平成28年8月  | フロアの職員が忙しいのに、行事の準備をしている職員に対する不満があった。【特養】 | 敬老会の準備をしている職員がフロアの手伝いをしないことに疑問をもたれたので、事情を説明し了解を得た。  |
| 平成28年11月 | ケア内容について適切でない対応があった。【特養】                 | 衣服の着用順序などに不適切な対応があったことを詫び、今後は衣服の着用順序等を配慮することで了解を得た。 |