

平成29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29年12月	梁川ホームの入所申込を家族の同意なしに取り下げってしまった。【特養】	担当者間で不適切な情報のやり取りがあったことを詫び、両施設とも申込を継続し空きが出た際に連絡を入れることとし了解を得た。

梁川ホーム

年月	内容	対応
平成29年9月	満足度調査結果報告に意見の記載漏れがあった。【特養】	ご意見内容(利用者の状況の説明不足)については、当該職員を個別に指導するとともに、全体会議や研修で共有し適切に対応することとして了解を得た。
平成29年11月	入所申込を家族の同意なしに取り下げってしまった。【特養】 ※あつかし荘と同様	(あつかし荘との)担当者間で不適切な情報のやり取りがあったことを詫び、両施設とも申込を継続し空きが出た際に連絡を入れることとし了解を得た。
平成29年12月	予定した訪問時刻に遅れ、ケアプラン作成も遅れてしまった。【地域包括支援センター】	時刻に遅れたこととケアプラン作成ができていなかったことを詫び、あわせて担当を介護支援専門員に変更することとして了解を得た。

川俣ホーム

年月	内容	対応
平成29年7月	利用者の状況の説明を求める家族に対し、不適切な態度(口調)があった。【特養】	不適切な態度(口調)があったことを詫び、今後はご家族の要望(衣類の着用等)に適切に対応することを約束し了解を得た。
平成29年12月	利用者をお送りした際、茶の間以外の照明を点灯したままにしてしまった。【デイサービスセンター】	ご家族と点灯しておく場所を確認させていただき了解を得た。全職員で情報を共有し対応を徹底した。