

令和元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
令和元年 5月	排泄介助の際の介護士の言動について【短期入所】	利用者への言葉遣い・接し方について、利用者の気持ちや人権に配慮するように職員全員を対象に研修を行い、家族の理解を得た。
令和元年 5月	年金の振込手続の遅延について【特養】	急ぎ手続きを行い、家族の理解を得た。
令和元年 9月	移乗介助の方法及び職員の態度について【特養】	説明ができなかったこと及び職員の体調不良が態度につながったため、今後注意することとし、家族の理解を得た。
令和元年10月	敬老会における祝金の扱い及び職員の態度について【特養】	敬老祝金は利用者通帳に入金したことを報告し、家族の理解を得た。
令和元年10月	退所時の服装について【短期入所】	高齢であることや季節を考えて介護することを指導し、家族の理解を得た。
令和2年 2月	退所時の利用者対応について【短期入所】	ご家族在宅時は、ご家族の指示による対応を徹底することとし、家族の理解を得た。

梁川ホーム

年月	内容	対応
令和元年 6月	身元引受人に対する入居者状態の説明について【ケアハウス】	担当者交代による引継ぎが十分でなかったことによるもので、新たな担当から報告し、理解を得た。
令和元年 6月	送迎の際の介護士の言動について【通所】	相手を不快にさせない声掛けや態度に注意するよう指導し、家族の理解を得た。
令和元年 6月	状態説明時の職員の言動について【通所】	利用者のプライバシー配慮を徹底することで、ご家族の理解を得た。
令和元年12月	利用者に対する職員の言動について【通所】	職員の言葉遣いについて緊急ミーティングを行い、ご家族の理解を得た。
令和2年 2月	入居者に対する職員の言動について【ケアハウス】	言葉遣いについて、職員指導を徹底することで、ご家族の理解を得た。

川俣ホーム

年月	内容	対応
令和元年10月	居宅ケアマネとの情報共有について【短期入所】	電話、ファックスを適切に使用し、やり取りを改善することで、理解を得た。
令和2年 1月	車両走行のマナーについて【短期入所・通所】	職員全員に対して注意喚起を行い、安全運行及び地域への感謝の対応を心掛ける。