

平成30年度 苦情相談内容【特養ふたば荘】

月/日	苦情内容	検討及び対応内容
12/19	<p>市役所前交差点の信号が青になっていないのに、強引に左折していた。また、その時に一部歩道に乗り上げていた。危険なので気をつけて運転してほしい。</p>	<p>裁判所前交差点の信号が赤でファミリーマート前信号は青であったので前方車両が停車しており左折には少し狭かったため歩道ギリギリを通過した。歩行者の方には危険な運転に見えたことでしたので、今後はこのように思われないような運転に気をつける。</p>
3/10	<p>新規入所に先立ち荷物の準備に訪れた際に、入所の受入れ準備が全く出来ておらず施設側の都合で日にちを設定したのにどういふことが憤慨されていた。</p>	<p>①ウェルカムフラワーは事前に、介護部長・主任が確認し購入する。 ②新規入所者の居室検討会に出た職員は日直に引継ぎ事項として記載する。 ③入所当日の日直が居室の準備状況を確認する。 ④グループ職員が情報共有できるように、日直者が事前面接資料を読み上げ引き継ぐ。</p>
3/16	<p>3月21日自宅への外出支援の依頼を受けたが、祝日のため対応できる職員がいないので断りをした。 このことについて、長女さんより、「業務部長さんより自宅への外出支援を行うことも可能であるとの提案にも関わらず、断られることに納得がいかない」と苦情を受け付けた。</p>	<p>外出支援について祝日については、人員不足で実施が出来ないことをお伝えした。ただし、個別行事として、故郷訪問として平日で年2回までで自宅への外出支援を行うことをお伝えし、了承を頂いた。</p>