

## 平成30年度 社会福祉法人 日の出福祉会 苦情報告

事業所	内容	結果
稻美苑 介護相談センター	担当ヘルパーと家族と良好な関係を築いているが、それを断ち切るような指導をするヘルパー事業所の上司に対して、謝罪して欲しい。	思いを傾聴して、介護保険利用での事業所のメール・電話・方針等についてご説明し納得して頂いた。
稻美苑 介護相談センター	訪問看護の看護師を交代して欲しい。 訪問看護の際は、ケアマネージャーは同行して欲しくない。 訪問看護の回数を減らしたい。	サービス担当者会議を開催した。 訪問看護の事業所を変更して、訪問中はケアマネージャーは同行しない。 訪問看護の回数を見直した。
稻美苑 介護相談センター	担当ケアマネージャーを変更したい。	他事業所のケアマネージャーに変更した。 反省点を踏まえ、ご家族へのアプローチをしっかり行った。
伽の里 ショートステイ	排便がない場合の服薬忘れ。	謝罪のうえ、ユニット会議において全職員が情報共有できる書式を作成し周知した。
ふたばの里 ショートステイ	施設内でのケア内容が徹底されていない。	ケア内容を再確認しプランを修正した。内容を全職員に周知した。
ふたばの里 特養	食事介助が荒っぽい。どんどん詰め込んでいる感ある。	介助方法・接遇マナーについて再度研修を行った。
とだ虹保育園	暑い日に長袖で過ごしていた。	謝罪のうえ、マニュアル・対応を見直した。
南よの虹保育園	保育士の声が大きく萎縮してしまう。	謝罪のうえ、個別指導を行った。
にいぞ虹保育園	担任の言動の改善。	反省点を踏まえ、個別指導を行った。
にいぞ虹保育園	幼児にオムツをはかせた。	謝罪のうえ、適切な対応の指導を行った。 経緯を市役所に報告した。