

令和元年度 社会福祉法人 日の出福祉会 苦情報告

事業所	内容	結果
稲美苑 訪問介護	娘さんからヘルパー訪問時の行動が納得できない。	ご利用者とのやり取りだけではなく、娘さんにも礼儀を守るべく心得を全ヘルパーに周知した。
伽の里	デイサービスの送迎車両が道路脇に停車し、交通の妨げになっている。	特養の入居者宅への荷物運搬時の可能性あり、全職員に停車時の注意事項を周知した。
伽の里 デイサービス	利用者同士の相性が芳しくなく、利用日を変更して欲しい。	利用日変更検討も、テーブル増・座席変更等日々利用者に配慮しトラブル防止に努めた。
ふたばの里 居宅	事業所としての手順を進めるも良く理解できない。また時間が長く負担である。	ご理解いただくよう十分に説明を行うと共に、ご訪問時間帯を調整した。
ふかえ虹こども園	生活発表会が会場の都合で人数制限されている。	アンケートを取り、開催曜日を2回に分ける等調整を行い開催した。
あかし虹保育園	例年発表会は月齢別であったのに、本年は何故異年齢なのか？	園内の生活は異年齢で過ごしており、それに関わる保育内容を説明しご理解いただいた。
とだ虹保育園	運動会開場前の保護者の並び場所の案内が間違っていた。	謝罪すると共に、園だよりでも取り上げ謝罪と改善策をお伝えした。
しらおか虹保育園	発表会当日、指定外に駐車し、職員に大勢の前で移動を依頼された。	謝罪すると共に、タイミングを見計らいわかりやすい行事の手紙を配布した。
南よの虹保育園	保育参観が無くなって寂しい。復活を希望する。	1週間位での保育参観要望あり、次年度から1週間を年2回予定した。
にいぞ虹保育園	保護者として迷惑掛けたこともあるが、人前での叱責等担任が厳しい。	強く言い過ぎた事を謝罪すると共に、全職員に接遇方法等周知した。
かなまち虹保育園	担任の指導を見直して欲しい。	保護者や家族のご意向を鑑みて関係者と連携し、園児の成長に寄り添った。