

苦情解決の状況

分類	事業所名	内 容	原 因	対応策等	苦情解決有無
介護・高齢者福祉事業	ケアハウス コスモスの園	無			
	特別養護老人ホーム ひまわりの園	①特養入所後介護負担限度額の申請説明がなかったため、入所したら自動的に減額した金額になると思っていた。説明がされていないのに全額支払うことができない。	①説明時、説明行っているが説明した証拠がないため、説明不足となる。	①当施設の説明不足と判断し、入所月4月、次月5月の請求分を申請後の費用を再計算し請求する。入居時手続き時、各書類の項目について確認用紙を作成し対応の確認を行うようにした。	①有
	ひまわりの園 デイサービスセンター	無			
	ひまわりの園居宅介護支援事業所	無			
	ひまわりの園ホームヘルプサービス	無			
	給食・配食サービス	無			
	田代基里地区地域包括支援センター	無			
保育・子育て事業	レインボー保育園	無			
	子育て支援センター きらら館	職員より利用者に対して不信感を抱かれる不適切な言動があった。	配慮不足	職員に対し、態度や言葉遣いを改めるように嚴重注意した。	①有
	虹の子保育園	①運動会で三園同じ体操服で自分の子どもがわかりにくい（三園合同運動会時）親子遠足を毎年行ってほしい。 ②職員の申し送りについて（園児の状況の引継ぎノートを作ってほしい）	①配慮不足 ②説明不足	①掲示による説明 ②個人（記名者）説明	①有 ②有
	子育て支援センター オンリーワン	無			
	あいりす保育園	無			
	子育て支援センター ありがとう	無			
	放課後児童クラブ にじのひろば	無			