

苦情・相談対応報告書  
2022年度（4月1日～3月31日）

（介護事業）

所属	時期	申出人	受付方法	苦情・相談内容	対応及び結果
ナーシングセンターひまわり	5月	家族	口頭	利用者ご家族より、投薬の中止の経緯や緊急搬送時の職員の対応及び看護職員から経過報告がなかった事についての苦情がありました。	該当職員に事実確認し、家族への連絡をしなかった事を確認した。今後は投薬等に変更があれば速やかに家族に連絡をする様に、マニュアル作成をしました。
ひまわり園	6月	不明	郵便	事業所へ職員の勤務態度について指摘事項が記載された郵便が届きました。	具体的な対応に移さず、必要に応じた対応を検討する事にしました。
ナーシングセンターひまわり	11月	本人	口頭	看護師の言動について、苦情がありました。	該当職員に確認しましたところ、自分ではないと否定しましたが、言動については、職員全体で改善する必要があると意思統一をしました。