

苦情対応（2022 年度）

ディアコニア

4 月～6 月 3 件

日付	申出人	内容
5/9	居宅ケアマネの 利用者家族	< 苦情内容 > 担当ケアマネが、予定の時間通り来なかった。 < 申出人の希望 > 担当ケアマネを変更してほしい。 < 対応経過 > 管理者から謝罪し担当調整でご理解いただいた。
6/17	一般市民	< 苦情内容 > デイサービス送迎時の駐車位置が不適切で危ない。 < 申出人の希望 > 駐車場所を改めてほしい。 < 対応経過 > 送迎時の駐車場所を安全な場所に変更した。
6/28	デイ利用者家族	< 苦情内容 > デイサービス利用後に手の甲に内出血ができていた。 < 申出人の希望 > 内出血ができた原因を知りたい。 < 対応経過 > ご心配をおかけしたことについてお詫びをする。該当の利用日サービス内容をお伝えし、ご理解いただいた。

7 月～9 月 2 件

8/30	居宅ケアマネの 利用者家族	< 苦情内容 > 担当ケアマネの訪問日時が数回変更されて信頼ができない。 < 申出人の希望 > 態度を改めて欲しい < 対応経過 > 謝罪し、ご理解いただいた。
8/18	居宅ケアマネの 利用者	< 苦情内容 > 担当ケアマネが、不必要な個人情報をサービス事業者に伝えた。 < 申出人の希望 > 不必要な個人情報をサービス事業者に伝えないでほしい。 < 対応経過 > 謝罪し、サービス事業者への情報提供の必要性も含めお伝えしご理解頂いた。

10 月～3 月 なし

いぶき	4 月～3 月	なし
まきばの家	4 月～3 月	なし
こどもの家	4 月～3 月	なし
こひつじ診療所	4 月～3 月	なし