

平成 29 年度 苦情報告書：まとめ

苦情受付日	申立人	内容	対応
平成 29 年 9 月	ディアコニア支援センター利用者 ご家族様	デイサービスを利用したが、その状況がわかりにくく困る。	サービス内容が見えるようにする検討を行うこと、ケアマネージャーを通じて家族の要望とサービス内容の確認を家族に伝える時間をしっかり作ることとした。
平成 29 年 12 月	ディアコニア支援センター利用者 ご家族様	訪問介護において通院介助を希望されていたが、出来ないことがわかり、謝罪をしたが、理解を得られなかった。	今回、事業所が行えるかの確認を怠ったことが原因である為、謝罪及びケアマネージャーの変更を行う。
平成 30 年 1 月	ディアコニア支援センター利用者 ご家族様	担当ケアマネージャーに不満があり交替してほしいと袋井市役所に申立があった。 本人の希望しているデイサービスの利用が中断している 平成 29 年 5 月意向連絡がない 住宅改修等の対応でケアマネージャーとしての仕事をしていない	本人及びご家族にお話を伺い、連絡をしていなかったこと等について謝罪を行い、担当ケアマネージャーを交替した。
平成 30 年 2 月	特別養護老人ホーム入居者ご家族様	利用者の家族様へメールを利用して施設の状況等を報告した際、メールに他の個人情報が表示されていたという苦情があった。	個人情報の取り扱いには十分に注意することを説明し謝罪した。