2023 年度 苦情対応

ディアコニア 4月～3月

申出人	内 容
特養入居者のご 家族様	<p><苦情内容> サプリメントの摂取を職員に依頼したが、飲んでいなかった。</p> <p><対応経過> ご家族へサプリメントが飲めていなかった経緯を説明し、報告ができていなかったことについて謝罪させていただきました。</p>
ショートステイ 利用者のご家族 様	<p><苦情内容> 利用料金の支払いを行ったが、未払いとの連絡を受けた。確認をしてほしい。</p> <p><対応経過> こちらの手違いで納入されたにもかかわらず未納となっていたことを謝罪させていただきました。</p>
特養入居者のご 家族様	<p><苦情内容> 認知症のある親に対しての介護方法に疑問がある。介護の専門職として対応してほしい。</p> <p><対応経過> 職員の対応で不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。 認知症の方へのケア方法について話し合い、該当職員へ指導を行いました。</p>
一般市民	<p><苦情内容> 送迎車と T 字路ですれ違った際、道を譲ったがお礼が無かった。</p> <p><対応経過> 電話での報告であった為、その場で謝罪をさせていただきました。</p>
デイ利用者のご 家族様	<p><苦情内容> デイサービスの書籍を持出したと疑われた。</p> <p><対応経過> 謝罪し、利用者様の持ち物に施設の物が混ざらないよう確認方法を再検討しました。</p>
居宅ケアマネの 利用者ご家族様	<p><苦情内容> 相談の電話をしたのに担当ケアマネから折り返しの連絡が無かった。 対応方法を改めてほしい。</p> <p><対応経過> 謝罪し、連絡方法を確認しました。</p>
	<p><苦情内容> ショート利用後の報告書は本人、家族ではなく、特定の関係者にのみに伝えてほしかった。</p> <p><対応経過> 謝罪し、報告方法、報告先は前もって確認することなどを共有しました。</p>
特養入居者のご 家族様	<p><苦情内容> 請求書の名前の漢字が間違っていたので直してほしい。</p> <p><対応経過> 謝罪し訂正させていただきました。</p>

まきばの家 4月～3月 なし

こどもの家 4月～3月 なし

いぶき 4月～3月 なし

こひつじ診療所 4月～3月 なし