

令和7年度 苦情一覧

ディアコニア 4月～3月	
申出人	内容
特養入居者 ご家族	<p>&lt;苦情内容&gt;                      前回面会時に持ってきた夏用布団が見当たらない。もし他の方が使用しているのであれば処分してほしい。</p> <p>&lt;経過対応&gt;                      職員が夏用布団と冬用布団を勘違いしてクリーニングに出すように依頼をしていたため、見当たらなかった事をご家族へ説明・謝罪しました。今後は情報共有のため、連絡ノートやホワイトボードを活用していくようにしました。</p>
特養入居者 ご家族	<p>&lt;苦情内容&gt;                      髪の毛が伸びていて切っている様子がない。以前、偶数月にカットしてほしいと依頼をしたが施設内で共有されていないのか。                      今後施設に対して意思を伝えて対応してもらうには、誰に言えばいいのか。</p> <p>&lt;経過対応&gt;                      散髪について共有ができていなかった事を謝罪しました。今後ご家族様対応を行っていく職員をお伝えし、確実に情報伝達ができるように改めることもお伝えしました。</p>
特養入居者 ご家族	<p>&lt;苦情内容&gt;                      ①入居後の日々の様子が見えてこない。入居後の状態変化や日々の様子について伝えてほしい。                      ②「看取り」というフレーズを利用者当人の前で言ってほしくない。                      ③専門用語を安易に使用しないでほしい。</p> <p>&lt;経過対応&gt;                      ①について、今後面会時に職員から日々の様子をご家族様にお伝えする事としました。②・③について、職員に対して対応方法の確認・周知を行いました。</p>
こども家庭サポートセンター 4月～3月	
申出人	内容
児発利用者 保護者	<p>&lt;苦情内容&gt;                      児童発達支援センターだいち（放課後等デイサービス）を利用している小3・外国籍女児の保護者より。特定の男子から乱暴な言葉や叩かれるなど手が出るが続いている。具体的には、「書き取り帳を破られる」「意地悪を言われる」「仲間に入れてくれない」「叩かれる」。今は怪我がないが、今後怪我をしてしまうのではないかと、職員の対応や状況を知りたい。これまで報告は受けていたが、通訳を交えて母語で話をしたい。</p> <p>&lt;経過対応&gt;                      ご両親に来処していただき、ポルトガル通訳職員と児童発達支援管理責任者で面談。これまでは日本語が得意な父親と日本語を中心とした電話連絡や直接対応だったが、日本語に不慣れた母親も安心して話すことができる場を設定し、改めて状況を報告。だいちでは決して暴力や暴言を容認しているわけではなく、対象児に指導、その保護者にも報告をしていることを伝えた。対象児の課題と本人の課題の双方が影響していることも保護者へ伝え、ご理解いただく。</p>

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