

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和3年5月1日（土）
福祉サービス等の種類	通常規模型通所介護事業
苦情の内容	分類 サービス・事業内容に関すること
	<p>【通常規模型通所介護事業の利用者家族より】</p> <p>同じ部屋の利用者が、マスクを着けずに会話していた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症予防に努めなければならない時期なので、全利用者にマスク着用を徹底してほしい。</p> <p>また、事業所の感染症対策を聞かせてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>マスク不着用の件は、マスクを着けずに来所（サービス利用）していたのではなく、入浴または食事などの理由によりマスクを一時的に外し、その後しばらくマスク着用を忘れていたのではないかと推測されることを説明しました。</p> <p>また、通所介護利用時はマスク着用、手洗い・手指消毒・うがいの励行、換気の徹底、体調不良者の利用お断りなど事業所としての感染症対策を説明しました。</p> <p>入浴や食事などで一時的に利用者がマスクを外した後は、職員から再度マスク着用の呼びかけを徹底することを約束しました。</p>