

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和元年12月24日（火）				
福祉サービス等の種類	通常型通所介護				
苦 情 の 内 容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">職員の接遇・対応に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【ケアマネジャーから】</p> <p>担当している利用者の家族から「食事摂取量について問合せると、担当者以外の職員から誤った返答があった」と連絡があった。また、介護計画の内容を一部の職員が把握しておらず、食事時に介助がされていなかった。</p> <p>家族に対して正確な情報を、担当生活相談員から連絡してほしい。また、介護計画にそって食事介助をしてほしい。家族に説明責任を果たして真摯に謝罪してほしい。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の接遇・対応に関すること	<p>【ケアマネジャーから】</p> <p>担当している利用者の家族から「食事摂取量について問合せると、担当者以外の職員から誤った返答があった」と連絡があった。また、介護計画の内容を一部の職員が把握しておらず、食事時に介助がされていなかった。</p> <p>家族に対して正確な情報を、担当生活相談員から連絡してほしい。また、介護計画にそって食事介助をしてほしい。家族に説明責任を果たして真摯に謝罪してほしい。</p>	
分類	職員の接遇・対応に関すること				
<p>【ケアマネジャーから】</p> <p>担当している利用者の家族から「食事摂取量について問合せると、担当者以外の職員から誤った返答があった」と連絡があった。また、介護計画の内容を一部の職員が把握しておらず、食事時に介助がされていなかった。</p> <p>家族に対して正確な情報を、担当生活相談員から連絡してほしい。また、介護計画にそって食事介助をしてほしい。家族に説明責任を果たして真摯に謝罪してほしい。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>通常型通所介護の相談員が直接関わった職員に確認し、食事の状況をケアマネジャーに報告しました。翌日に、現場責任者が再度詳細をケアマネジャーに説明しました。</p> <p>また、家族にも経緯を説明し、誤った報告をしたことや昼食介助が適切に行われていなかったことについてお詫びしました。</p> <p>家族、担当ケアマネジャーには、以後利用者に不快な思いを抱かせることのないように努めることと、職員一同情報共有を徹底することを伝え、ご了承いただきました。</p>				