

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和3年9月16日（木）				
福祉サービス等の種類	訪問介護事業				
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 style="padding: 5px;">【利用者家族から】 12日に訪問したヘルパーが、フェイスシールドを装着していなかった。その日は忘れたのかと思っていたが、本日も装着していない。他のヘルパーは装着しているが、社協全体として決めたことを守っているならそれで良いが、一体どうなっているのか。</td> <td></td> </tr> </table>	分類	職員の接遇・対応に関すること	【利用者家族から】 12日に訪問したヘルパーが、フェイスシールドを装着していなかった。その日は忘れたのかと思っていたが、本日も装着していない。他のヘルパーは装着しているが、社協全体として決めたことを守っているならそれで良いが、一体どうなっているのか。	
分類	職員の接遇・対応に関すること				
【利用者家族から】 12日に訪問したヘルパーが、フェイスシールドを装着していなかった。その日は忘れたのかと思っていたが、本日も装着していない。他のヘルパーは装着しているが、社協全体として決めたことを守っているならそれで良いが、一体どうなっているのか。					
処理経過と結果	<p>家族からの電話に対応した職員が訪問先ではフェイスシールドを装着するようにしていることを説明し、装着していなかったことと徹底されていなかったことについて丁寧に謝罪しました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、1m未満の距離が避けられない場合はフェイスシールドの装着を義務付けており、当該ヘルパーには、再度感染症対策の重要性を説明し、徹底するよう指導しました。</p>				