

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和4年4月12日（火）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
苦情の内容	分類 職員の接遇・対応に関すること
	<p>【通所介護事業の利用者ご家族より】</p> <p>朝の送迎時、送迎の職員が、本人のカバンを足台の上に置いた。この様な時期であるのに不衛生ではないか。また、いつもと異なり車いすに乗せようとした。どのような教育をしているのか。職員に対して、不衛生な行為はしないように教育、指導してほしい。</p>
処理経過と結果	<p>当該職員に状況を確認すると、車椅子で乗車すると勘違いしていたことにより、カバンを置く場所が限られ、足台にかかるように置くことになってしまったとのことでした。送迎票の情報を見落とさないように職員には注意を行いました。</p> <p>ご家族へは、不快感を与えたことに対して謝罪し、再発を防止するために、職員への指導を徹底することを伝えました。</p>