

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和4年7月23日（土）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【通所介護事業の利用者ご家族より】</p> <p>デイサービス利用時に確認した腕の内出血について、デイサービス職員から報告を受けた。社協デイサービスでできたものではないというような態度に不信感を感じた。デイサービスでの介助方法に問題があるのではないか。また、担当職員の変更があって以来、サービスの質の低下を感じている。丁寧な対応・介助を行ってほしい。</p>
処理経過と結果	<p>ご家族へは、不快感を与えたことに対して謝罪しました。今回の苦情の内容を真摯に受け止め、今後は、「①ご本人の負担の少ない介助方法を見直し、丁寧な介助を行う。②入浴されない日についてもできる範囲で皮膚の観察を行い、何かあった際にはその都度ご家族への報告を徹底する。③連絡ノートや送迎時ご本人のデイサービスでの様子をご家族へ詳細に伝える。」ことを職員間で取り組むこととしました。</p>