

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和4年11月3日（木）				
福祉サービス等の種類	通所介護事業				
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 colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【通所介護事業の利用者家族より】</p> <p>帰りの送迎時、自宅の玄関を開けて母親が家の中に入るまで確認して欲しいとお願いしている。今日は、たまたま自分が居たので外で待っていると家の近くで母親を1人で降ろしているのを見た。驚いて運転手の所まで行きなぜ降ろしたのか聞くと「本人が自分から降りて歩くと言ったから」と言われた。母親は自分で鍵を開けるため、鞆に鍵を付けているが、その鍵の有無も確認していないと言われた。万が一、鍵がない状態で1人降ろされ家に入れなかったらどうするつもりなのか。認知症状もあり、本人が言ったからといって降ろさないで欲しい。今後二度と同じことがおこらないようにして欲しい。</p> </td> </tr> </table>	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家族より】</p> <p>帰りの送迎時、自宅の玄関を開けて母親が家の中に入るまで確認して欲しいとお願いしている。今日は、たまたま自分が居たので外で待っていると家の近くで母親を1人で降ろしているのを見た。驚いて運転手の所まで行きなぜ降ろしたのか聞くと「本人が自分から降りて歩くと言ったから」と言われた。母親は自分で鍵を開けるため、鞆に鍵を付けているが、その鍵の有無も確認していないと言われた。万が一、鍵がない状態で1人降ろされ家に入れなかったらどうするつもりなのか。認知症状もあり、本人が言ったからといって降ろさないで欲しい。今後二度と同じことがおこらないようにして欲しい。</p>	
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家族より】</p> <p>帰りの送迎時、自宅の玄関を開けて母親が家の中に入るまで確認して欲しいとお願いしている。今日は、たまたま自分が居たので外で待っていると家の近くで母親を1人で降ろしているのを見た。驚いて運転手の所まで行きなぜ降ろしたのか聞くと「本人が自分から降りて歩くと言ったから」と言われた。母親は自分で鍵を開けるため、鞆に鍵を付けているが、その鍵の有無も確認していないと言われた。万が一、鍵がない状態で1人降ろされ家に入れなかったらどうするつもりなのか。認知症状もあり、本人が言ったからといって降ろさないで欲しい。今後二度と同じことがおこらないようにして欲しい。</p>					
処理経過と結果	<p>当該職員に経緯を確認したところ、同じルートの利用者を先に送る際、息子さんが自宅近くで立っているのが見え、本人が「息子がいるからここから自分で行く」と言われたため、自宅の中まで送ることは承知していたが、息子さんがおられるので大丈夫だと判断し、自宅の近くで降りていただいたとのことでした。</p> <p>ご家族へは、今後は必ず自宅内まで送らせていただくよう、お約束してお詫びしました。また、全職員に対して、再度周知徹底を行いました。</p>				