

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和4年11月11日（金）				
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>帰りの送迎時職員が車椅子車両のスロープから車椅子を降ろす際、車椅子のブレーキをかけずに片手で車椅子を持ったまま固定ベルトを外した。車椅子が動いたため「危ない」と言ったが職員は何も言わなかった。</p> <p>また、玄関の階段のところでも車椅子をぶつけたので「危ない」と言ったが何も言わずに謝りもしなかった。</p> <p>自宅前は坂道で、大変危険である。職員の態度を改め、安全に介助して欲しい。</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>帰りの送迎時職員が車椅子車両のスロープから車椅子を降ろす際、車椅子のブレーキをかけずに片手で車椅子を持ったまま固定ベルトを外した。車椅子が動いたため「危ない」と言ったが職員は何も言わなかった。</p> <p>また、玄関の階段のところでも車椅子をぶつけたので「危ない」と言ったが何も言わずに謝りもしなかった。</p> <p>自宅前は坂道で、大変危険である。職員の態度を改め、安全に介助して欲しい。</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>帰りの送迎時職員が車椅子車両のスロープから車椅子を降ろす際、車椅子のブレーキをかけずに片手で車椅子を持ったまま固定ベルトを外した。車椅子が動いたため「危ない」と言ったが職員は何も言わなかった。</p> <p>また、玄関の階段のところでも車椅子をぶつけたので「危ない」と言ったが何も言わずに謝りもしなかった。</p> <p>自宅前は坂道で、大変危険である。職員の態度を改め、安全に介助して欲しい。</p>					
処理経過と結果	<p>当該職員へ苦情内容を確認したところ、注意を受けた際に利用者家族に対し謝罪したとのことでした。</p> <p>当該職員に対しては、謝罪が相手方に伝わっていないこと、安全で適切な介助ができていないことを嚴重に注意し、行動を改めるよう指導しました。</p> <p>ご家族へは、不快感を与えたことに対して謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。</p>				