

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和5年6月19日（月）
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>【通常規模型通所介護事業の利用者向かいの住民から】</p> <p>朝、外出しようとする向かいの家に利用者を迎えに来ているデイサービスの公用車が停まっていた。自分が行きたい方向に道が塞がっていたが、利用者を介助しながら車に乗せるのは時間を要するのはわかるため、しばらくエンジンを切って車内で待っていた。その後、職員2名は利用者に乗せ、こちらに何も言わずに行ってしまった。「お待たせしました」や「すみませんでした」と一声かけるべきではないか。職員へどのような教育をしているのか。今後このようなことがないようにしてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>当該職員2名から話を聞いたところ、申出人の車を待たせていたことに気付いていませんでした。職員のうち1名は、送迎業務に就いて日が浅く、利用者への対応などを確認しながら行っており、申出人の車が視界には入っていなかったとのことでした。今後はこのようなことが起こらないよう、利用者宅への送迎は、到着時、発車時共に周りを必ず確認するよう職員へ周知徹底しました。申出人へは謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。</p>