

苦情対応結果報告書

発生年月日	令和7年12月12日（金）
福祉サービス等の種類	通所介護事業
分類	サービス・事業内容に関する事項
苦情の内容	<p>【認知症対応型通所介護事業利用者家族から】</p> <p>夕方の送迎時、自宅前にて介護職員が母をデイサービスの車いすから自宅用の車いすに移乗する際、バランスを崩し、介護職員が後ろ向きに転倒した。母は介護職員の上に乗りかかるようと一緒に転倒してしまった。重介助であるにも関わらず、介護職員一人での介助であった。介助体制はどうなっているのか。介助の体制を改めてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>担当生活相談員から利用者家族へ謝罪し、送迎時の介助方法について話し合いました。</p> <p>今後はこのようなことが起こらないよう、送迎時は介護職員2名体制で安全に介助することを提案し、ご理解いただきました。</p> <p>また、デイサービス職員全体で再発防止に向け、安全な介助方法を共有しました。</p>