

## 苦情対応結果報告書

|  |   |    |             |  |  |
|--|---|----|-------------|--|--|
| 発 生 年 月 日  | 平成22年11月 4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;">職員の対応に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【通所介護利用予定の家族から】</p> <p>平成22年11月5日からのデイサービス利用に向けて生活相談員が服薬確認と引き落とし口座手続き等の為に利用者宅を訪問した時に家族とデイサービスの送迎時の方法について話し合った。その時の職員の態度や対応が上からの態度で不快であったと訪問後に電話でデイサービスセンターに電話がかかって来た。かなり立腹されデイサービスの利用はしばらく延期すると告げられる。</p> </td> </tr> </table>              | 分類 | 職員の対応に関すること | <p>【通所介護利用予定の家族から】</p> <p>平成22年11月5日からのデイサービス利用に向けて生活相談員が服薬確認と引き落とし口座手続き等の為に利用者宅を訪問した時に家族とデイサービスの送迎時の方法について話し合った。その時の職員の態度や対応が上からの態度で不快であったと訪問後に電話でデイサービスセンターに電話がかかって来た。かなり立腹されデイサービスの利用はしばらく延期すると告げられる。</p> |  |
| 分類   | 職員の対応に関すること   |    |             |  |  |
| <p>【通所介護利用予定の家族から】</p> <p>平成22年11月5日からのデイサービス利用に向けて生活相談員が服薬確認と引き落とし口座手続き等の為に利用者宅を訪問した時に家族とデイサービスの送迎時の方法について話し合った。その時の職員の態度や対応が上からの態度で不快であったと訪問後に電話でデイサービスセンターに電話がかかって来た。かなり立腹されデイサービスの利用はしばらく延期すると告げられる。</p> |   |    |             |  |  |
| 処理経過と結果  | <p>利用者の状態が契約に伺った時(10月27日)と一週間後で変化していたにもかかわらず相談員は契約時の状態と思い込み、家族さんは今の状態に即対応してもらえないと感じ、認識の相違から来る思い違いが職員の態度や対応の悪さに出たと思われる。具体的には家族さんはスロープと車椅子で送迎対応してもらいたいと希望されたが相談員はスロープと車椅子の想定は無くこの状態認識の違いが話のずれや対応不備に結びついたと考えられます。また、今回の対応の中で契約時と訪問時の職員が別だった事など当事業所の事情から家族さんへの聞き取りや説明に微妙な違いが生じた事など複数の要因もあったと思われませんが、まずは職員に利用者・家族さんに対応する時の話し方や聞き取り方に誠意を持って対応するよう指導しました。</p> <p>また、今後の新規依頼時等は可能な限り同じ職員で対応するよう体制を整えます。11月8日にケアマネジャーに再度アセスメントしてもらいスロープを使っでの送迎で11月12日からデイサービス利用になりました。</p> |    |             |  |  |