

## 苦情対応結果報告書

|            |  |
|------------|--|
| 発 生 年 月 日  | 平成22年9月6日  |
| 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>【通所介護利用者のケアマネジャーから】</p> <p>担当している利用者の家族から「私が家の鍵を間違えて持って出たため、本人がデイサービスを利用する時に戸締りする鍵が無く出かけられず探したようだが（持って出た私も悪いんですが）、迎えに来た職員が鍵を探しに家の中に勝手に入るとはどうか？契約時には玄関までと言う話だったのに」と事業所の対応に不信感を持った内容の電話があったが、詳細を聞かせてほしい、また同時に今後は注意してほしいとの苦情であった。ただし、本人は職員が良かれと思ってしたことなので大事にしないで欲しいと言っていると添えられた。</p>   |
| 処理経過と結果    | <p>通所介護事業の係長が当日の送迎時の状況（送迎職員からセンターへ鍵がないと連絡が入り、センターから家族へ連絡を取ったがなかなか連絡つかず 1 時間以上経過した頃にやっと連絡が取れ家族の職場まで鍵を取りに行きその後本人を迎えに行った事。この間の本人と送迎職員のやり取りの中で「他にも鍵があるので」と本人が言ったので本人の言うままに部屋の中に入って鍵の有無を確認したが鍵はなかった。）をケアマネジャーに説明すると同時に家族にも謝罪し今後について取り決めをしました。利用者はデイサービス利用 3 日目で、鍵がない場合の対応などまだまだ調整不足であった事や送迎職員の本人についての把握等が不十分であった事などが今回の苦情の原因になっていますので、送迎に関しては家族さんと約束事をきちんと決めておく事や送迎にあたる職員に対してはマニュアルを再度徹底していきます。</p> |