苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日	平成２６年１１月１１日（火）
福祉サービス等の種類	通所介護事業

苦情の内容	分類	職員の対応に関すること
	【通所介護事業の利用者より】 　通所介護事業を利用し帰る時、マンション４階に上がるエレベーターのボタンを送迎職員が押したが、閉まる扉が肩に当たって痛かった。大事には至らなかったが、送迎中も不適切な対応がみられるため、違う送迎職員に変えてほしい。	
処理経過と結果	利用者の訴えについて、送迎職員に事実確認を行いました。エレベーターの扉の件は、訴えどおりでした。また、走行中に寒いと言うのに窓を開けたことについても、言われてからすぐ閉めたが事実であるとのことでした。送迎職員に対しては、ご利用者への配慮不足を注意し、送迎については別の職員に担当を変更しました。	