苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		平成２８年2月２４日（水）
福祉サービス等の種類		通所介護事業
苦情の内容	分類	職員に接遇・応対に関すること
	【通所介護事業の利用者の担当ケアマネジャーより】 　平成２８年２月１８日（木）の訪問時に担当利用者の家族から苦情を聞いた。①事前に送迎時間はプリントによって知らされているが、時間に遅れたことがあり、その時に理由の説明がなかった。②浴室改修期間に行われるお出かけの案内チラシが説明不足で分かりにくかった。③２月に行われた福祉避難所の訓練参加について、案内文があったが内容が分かりにくかった。案内のチラシ等は、内容が分かりやすいやすいように一文加えるなどして、説明が不足しているのを改めて欲しい。	
処理経過と結果	①送迎について、決められた時間行くことができなかったこと、また、その時の対応が不適切であったことをご家族に謝罪しました。あわせて職員には、時間どおりに行けなかった場合は、適切な説明や謝罪をするように指導しました。 ②③については、できるだけ内容が伝わる案内文をつくり、ご利用者に渡せるように改善することをご家族に伝え謝罪しました。	

（福）精華町社会福祉協議会