

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成22年 2月22日 (月)				
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%; text-align: center;">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: 10px;"> <p>【通所介護利用の家族から】</p> <p>通所介護事業の送迎時に、自宅前が工事中で送迎車が入らずいつもより手前で停車したにも関わらず、介護者が付き添わず本人一人で家に帰ってきた。転倒の危険性もあるので家族に引き渡すまで責任を持って介助してほしいし、送迎車が家の近くまで来たら、出迎えの連絡をしてほしい。また、送迎時に運転手は運転席から降りずに、本人一人で降りていたこともあったので、気をつけてほしい。本人は機嫌よくデイサービス利用しているので内密にしてほしいとも付け加えられた。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の対応に関すること	<p>【通所介護利用の家族から】</p> <p>通所介護事業の送迎時に、自宅前が工事中で送迎車が入らずいつもより手前で停車したにも関わらず、介護者が付き添わず本人一人で家に帰ってきた。転倒の危険性もあるので家族に引き渡すまで責任を持って介助してほしいし、送迎車が家の近くまで来たら、出迎えの連絡をしてほしい。また、送迎時に運転手は運転席から降りずに、本人一人で降りていたこともあったので、気をつけてほしい。本人は機嫌よくデイサービス利用しているので内密にしてほしいとも付け加えられた。</p>	
分類	職員の対応に関すること				
<p>【通所介護利用の家族から】</p> <p>通所介護事業の送迎時に、自宅前が工事中で送迎車が入らずいつもより手前で停車したにも関わらず、介護者が付き添わず本人一人で家に帰ってきた。転倒の危険性もあるので家族に引き渡すまで責任を持って介助してほしいし、送迎車が家の近くまで来たら、出迎えの連絡をしてほしい。また、送迎時に運転手は運転席から降りずに、本人一人で降りていたこともあったので、気をつけてほしい。本人は機嫌よくデイサービス利用しているので内密にしてほしいとも付け加えられた。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>担当ケアマネジャーが居宅訪問した際、デイサービス利用時の送迎について話され、話しを聞いたデイサービス係長は直ぐに自宅に電話し詳細を伺い謝罪し、今後指摘されたことを繰り返さないように気をつけていく事や近くに来た時は連絡を入れる事を約束し納得していただきました。</p> <p>本人は杖なしで自立歩行可能な方であった為必要以上の付き添いは必要ないと判断していたが、車から降りて家族さんに託すところまでは付き添って見守りをする必要があり今後は職員全員に徹底するよう注意しました。また、係内ミーティングで話し合い、送迎時には介助者は車から降りて利用者の乗降の介助・見守りを行うのは当然であり、利用者の状態に添った安心・安全な送迎業務に努めるよう全職員に指導していきます。</p>				