苦情対応結果報告書

<table>
<tr><td colspan="2">発　生　年　月　日</td><td>令和４年１１月１１日（金）</td></tr>
<tr><td colspan="2">福祉サービス等の種類</td><td>通所介護事業</td></tr>
<tr><td rowspan="2">苦情の内容</td><td>分類</td><td>職員の接遇・応対に関すること</td></tr>
<tr><td colspan="2">【通所介護事業の利用者家族より】
　帰りの送迎時職員が車椅子車両のスロープから車椅子を降ろす際、車椅子のブレーキをかけずに片手で車椅子を持ったまま固定ベルトを外した。車椅子が動いたため「危ない」と言ったが職員は何も言わなかった。
　また、玄関の階段のところでも車椅子をぶつけたので「危ない」と言ったが何も言わずに謝りもしなかった。
　自宅前は坂道で、大変危険である。職員の態度を改め、安全に介助して欲しい。</td></tr>
<tr><td>処理経過と結果</td><td colspan="2">　当該職員へ苦情内容を確認したところ、注意を受けた際に利用者家族に対し謝罪したとのことでした。
　当該職員に対しては、謝罪が相手方に伝わっていないこと、安全で適切な介助ができていないことを厳重に注意し、行動を改めるよう指導しました。
　ご家族へは、不快感を与えたことに対して謝罪し、再発防止に努めることをお伝えしました。</td></tr>
</table>

（福）精華町社会福祉協議会