

令和3年度 福祉サービス相談委員会

苦情処理状況

日付	部署	苦情内容	原因	対応
5/25	デイサービス	ご家族より。迎えに来た職員が検温し「37.3 度ある！事務所に電話します。」と驚いたように言い慌てて対応された。それを見た本人も「あんな扱いをされるならデイに行きたくない。」と言っている。職員は接遇をもっと学んだ方がいいのでは。	コロナウイルス感染防止の為検温時 37.0 度以上の方は利用をお断りしているが、判断に迷う時には事務所に連絡をするようにしていた。職員が慌ててしまい、その言動でご利用者様ご家族様に不快な気持ちを与えてしまった。	ご家族へは生活相談員よりお詫びをし、今後は乗車前検温で 37.0 度以上の方はその場で丁重に利用のお断りをし、職員はご利用者様やご家族様に不安を与えないような言動に努めるよう徹底する。
8/5	デイサービス	ご家族より。デイから帰った日の夜パジャマに着替える時に「胸が苦しい。」と訴えがあり、見ると肌着を 2 枚重ねて着ていた。認知症なのでもう少し本人の様子を見て欲しい。	入浴後、ご本人様が着衣する時に、脱いだ肌着と新しい肌着が分からず、2 枚重ねて着てしまったと思われる。更衣介助に入っていた職員の見守りや確認が不足していた。	ご家族へはその場でお詫びをした。職員へは、ご利用者様の情報（ご自分でできることと、どのような介助が必要なのか等）を把握したうえで介助を行うように指導を行う。

日付	部署	苦情内容	原因	対応
8/24	デイサービス	ご家族より。「デイサービスを休む為、8時までに休みの連絡をするように言われていたので、7時にデイの携帯に電話したが、誰も出ずに折り返しの電話もなかった。寿志の里の代表電話に連絡が付いたから良かったものの…どうなっているのか。	『デイサービス利用に関してのお知らせ』に欠席の場合の連絡について①施設の代表番号②デイの携帯番号を記載し8時までに連絡をください。と記載していたが、何時から連絡を受け付けているのかは記載しておらず、ご連絡いただいた7時に職員は出勤していなかった。また、ご家族様の携帯番号を携帯に登録していなかった為、折り返しの電話をしなかった。	ご家族様へは説明不足であったことを相談員よりお詫びする。今後は、契約時に職員の勤務時間の説明も行うとともに『デイサービス利用に関してのお知らせ』に欠席の場合の連絡について、朝7時45分～8時までに連絡をお願いします。と具体的な時間の記載を行う。