

苦情報告書 令和2年度（令和2年4月～令和3年3月）

No	サービス	月日	申出者	苦情（事故）内容	対応結果	その他
1	デイサービス	2.5.29	本人	入浴の際、自分の希望する通りに洗身、洗髪をしてくれない職員がいることに対しての苦情。	利用者様への謝罪と、職員への再指導を行う。	
2	デイサービス	2.7.2	本人	デイサービスでは利用者様同士の物のやりとりなどを禁止しているが、送迎中に物のやり取りに気づき、職員が注意を促すと苦情に発展した。	「物のやり取りは禁止です」と一方的な物言い方で、不快な思いをさせてしまったので、まずは理由を傾聴し、施設側としても禁止としている理由を丁寧に説明することが必要なので、職員に対し指導をし、利用者様にご理解をいただいた。	
3	デイサービス	2.9.1	一般	度々送迎中の車が停車しているため、車が通行出来ない、送迎の職員や運転手が気付いていても移動しようとする様子がみられない。	謝罪をし、送迎同行者や運転手に全員に、車の止め方や対向車が来た場合の対応について指導する。	
4	デイサービス	2.11.5	本人	入浴後の更衣の途中に職員に移動を促される、最近3回ほど続いており、決まった方がそこに座るので、その方がえこひいきされているように感じる。	身体の状態により、その方がそこに座る必要があったことを説明する。更衣の途中で移動になってしまったことはこちらの段取りミスでもあるので、今後このようなことがないように配慮することとし、ご理解をいただく。	