

# 苦情・ご意見

デイサービスセンター シンパシー

受付年月日	平成31年 2月12日 (金)
申出人	居宅ケアマネージャー
ご意見の内容	<p>送迎時、挨拶をしても返事がなく、愛想もない。 うちのおじいちゃん、おばあちゃんのこと嫌いなんだろうね。 と話あり。</p>
対応内容	<p>こちらから声掛けをし、態度や言葉遣いに気を付け、利用者様、利用者ご家族様に不快な思いや不安感を抱かせないようにする。</p> <p><b>【対応】</b> ご家族様に連絡し、謝罪させていただく。ご家族様より「もういいです、あの時はカーッと行ってしまったが、もう大丈夫です。」とのことだった。その後、直接謝罪するために自宅へ伺うも留守だったために再度連絡し、その旨をお伝えし、もう一度謝罪させていただく。 ケアマネへ上記について報告、説明する。ケアマネより対応ありがとうございました、と了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">苦情受付者 生活相談員：仁多見 和憲</p>