

令和 5 年度 苦情受付報告

事業所	デイサービスセンター
受付年月日	令和 5 年 9 月
苦情内容	<p>デイサービスで朝のお迎えに伺い検温すると 37.3℃の発熱があった。長男に連絡し、発熱のためデイ利用の見合わせを依頼し、本日のデイサービスは休みとなる。</p> <p>その後、長男より普段から平熱が高く、籠り熱かもしれないのに 37.3℃の発熱で休みとなるなら他デイサービスに変わりたいと連絡が入る。普段から平熱が高いので柔軟に対応して欲しいとのこと。</p>
対 策	<p>今回の苦情を受けた一週間前まで、デイサービスセンターでコロナ感染者が急増している中での発熱であったため、長男に事情を説明し納得されるも、母親がデイサービスを休むと自分の時間が作れなくなると言われる。発熱がある状態で受け入れ出来るデイサービスは恐らくないと思われるが、担当ケアマネージャーに相談されることを勧める。自宅内でエアコンを付けておらず送迎車が来るまで外で待っていることが多いので、迎えに伺うまで涼しい部屋で過ごしてもらえよう依頼する。籠り熱の場合、発熱があれば一旦運転手は帰るが発熱が無くなった時点で連絡を頂けたら利用が可能であるか検討させていただくことを伝え理解いただく。</p>