

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和元年度（平成31年度）（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

施設（事業所）名	デイサービスセンターウェルケア道後
サービス種別	指定通所介護 介護予防型通所サービス

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
元 年	6 月	家族より、準備が遅れている本人に対して送迎職員の口調が荒く嫌な思いをしているので、今後このようなことは無いようにしてもらいたい。	対象職員を特定できたので、同じことが他の利用者にもおこらないように個別指導した。その状況を家族にも説明して理解を得られたが、当面の間該当職員の送迎を外した。
元 年	12 月	匿名で送迎中の車輛が安全確認をせず急に右折してきた。施設の車輛があのような運転をしていいのかとの苦情があった。	苦情があった時刻、エリアから運転手が特定できたため、ドライブレコーダーの映像を確認しながら苦情内容の確認と安全な運行について指導する。また他の送迎員にも安全な運行について周知して同じ苦情を受けないようにした。