

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

施設（事業所）名	指定通所介護事業所 デイサービスセンター重信
サービス種別	通所介護 介護予防型通所サービス 介護予防通所介護相当サービス

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
4年	5月	① 職員の車の運転が荒い。 ② 特定の職員の運転する車に乗るのが怖い。（①とは別職員）	① ドライブレコーダーで状況を確認し、車の運転の荒さの指摘を受けたことを伝え、安全運転を心掛けるよう指導しました。 ② 指摘があった職員は、その方の送迎から外すこととしました。
4年	11月	入浴中の職員の声掛けが高圧的で嫌な思いをした。	気持ち良く入浴できる環境づくりを徹底するとともに、ご利用者に対する適切な接遇について、日々の指導・研修会の開催などにより改善していくこととしました。
5年	3月	送迎時間が一定でない。	時間指定があるご利用者でしたが、担当職員が時間を間違えてしまったことが原因でした。送迎時間について、再度周知し、日々の送迎表に時間を記入することにより、再発防止に努めます。