

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久万の里
サービス種別	通所介護 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	本人様より、利用日ではないのにお迎えに来た。今後は間違えないで欲しいと、連絡があった。	送迎担当の職員が、同じ名字のご利用者と思い違いをしてお迎えに行ってしまった。名前をしっかりと確認してお迎えに向かうよう徹底します。
4年	7月	連絡ノートに「昼食を食べるのにかなり時間がかかりました」との記入があったが、見守り・声掛けをしてきてないのか？と、ケアマネにお話があった。	今後は、状況を見ながら見守り・声掛けを行うよう職員に徹底することをケアマネ、ご家族にお伝えしました。
4年	9月	夕方の送迎の際、職員がお嫁さんに「今日は少し元気がなかったです」と、報告をした。そのあとに「なんで元気がなかったの？」と、ご家族から怒られた。今後は報告しないでほしいとのこと。	ご家族への報告は必要であるが、本人の意向も考慮し、今後はケアマネとも相談しながら対応していくようにします。
4年	12月	朝の送迎の際、いつもは施設の手椅子を用意してくるのに、忘れたようで「ご自宅の手椅子を使わせてください」と、言われた。家の中で使っている手椅子なので汚れたらタイヤを拭かなくてはいけないのでお断りした。	送迎時には必ず手椅子を持っていくよう、職員に周知徹底しました。