

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6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
5 年	5 月	朝の送迎時、玄関の施錠をするのを忘れてしまった。 再発防止に努め、送迎時の対応を徹底してほしいとの要望あり。	ご本人様、ご家族様に直接謝罪し、ミーティング時に送迎時の決まりごとの確認を再度行いました。
5 年	5 月	排泄介助時にパットがうまく当たっておらず、帰宅してから尿汚染があった。 綺麗におむつを当ててほしいと要望あり。	不快にさせてしまったことを直接ご本人様、ご家族様に謝罪しました。 ミーティング時に、再度パットを当てる位置の確認や排泄介助の基本的な実技を行いながら全員で見直しをしました。 また、個別でも実技の指導を行いました。
6 年	2 月	送迎車に対し「あおり運転や信号無視をしておりニュースで見るとような恐怖を感じる運転に思いました」とのご意見を電話とメールでいただく。	メールでの対応を希望され、施設長よりその時の状況の説明と謝罪し、安全運転についての対策を講じる旨をお伝えしました。 その後、松山南警察署より運転に関しての DVD をお借りし、ミーティング時に全職員で鑑賞、運転マナーについて話し合う時間をとりました。また、デイサービスとしての運転の決め事を作り、安全運転に努めるよう周知しました。