

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エルケア道後
サービス種別	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
6 年	1 月	送迎中のドライバーに、道路上で離合の際に罵声を浴びせられた。施設長と話をしたい。	お話をお伺いし、ドライブレコーダーを確認すると、相手の後続車からの罵声であることが判明。そのことをお伝えすると誤解を解かれ、苦情を取り下げて下さる。職員にも普段より気をつけるよう周知する。
6 年	2 月	横断歩道を青で渡ろうとした際、デイ送迎中の車両が赤信号で通過して危険を感じた。施設長と話をし職員に指導してほしい。	施設長に状況報告し当該ドライバーと謝罪に伺う。その後その他の職員にも周知し同じようなことがないよう指導を行う。
6 年	2 月	マンションに在住されているご利用者の送迎中、マンションの別の方の駐車場に駐車しご利用者をお部屋までお送りしてしまう。その駐車場の借主が戻られ駐車されている為ご自分の車を止められなかった。駐車場を使用した責任を取ってほしい。	駐車場の契約者には謝罪をし、当該ドライバー及びデイサービス送迎ドライバーに許可なく駐車場を使用しないよう注意を促した。