

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和7年度（令和7年4月1日～令和8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
R7 年	7 月	送迎車に関して「運転が不安定で危険です。適切な教育を行ってください」との苦情のお電話をいただきました。	個別で該当職員に指導しました。本人が自覚していなかったため、集中力を持続させるのが難しい場合には、短時間の休憩を勧奨しました。また、運転マナーについて再度全体に周知行いました。
R7 年	8 月	利用者のご家族から「送迎時間が日によって異なるため、統一していただきたい。」とのご指摘ありました	送迎を組む段階で送迎表に時間を記入し、誤りを防止することとし、遅れる場合は必ず電話をかけるように徹底しました。
R8 年	2 月	利用者から「以前のように全体レクリエーションを行って欲しい。楽しみがなくなった。」とのご意見をいただきました。	サービス提供プログラムの見直した結果、以前のタイムスケジュールとは異なるものとなったことによるものです。業務の改善や職員の配置を見直し、実施している内容をさらに充実させていくこととしました。