

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	指定通所介護事業所 デイサービスセンターウェルケアみどろ
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	12月	ご家族から「入浴時に交換した靴下が帰宅後の荷物に入っていないかった。事業所に忘れていたのでは。以後、気を付けて欲しい。」とのご指摘がありました。	職員間で再発防止の話合いを行いました。 衣類の交換後には、必ず確認を行うことを徹底したほか、衣類の交換時に使用しているカゴは深さがなく、靴下が落下した可能性もあるため、より深さのあるカゴを使用するようにしました。
R8年	1月	ご家族から「着ていたセーターが、交換済みの洗濯物の袋に入って戻ってきた。寒いので、必ずセーターは着せて帰って欲しい。」とのご指摘がありました。	入浴直後は、セーターを着用するには暑いと判断し、帰宅前に着ていただくよう声掛けを行うことを失念していたことによるものでした。 今後は、配車板の当該ご利用者の札に「セーター確認」と記載したテプラを貼付し、見える化することとし、再発防止に努めることとしました。
R8年	1月	ご家族から「帰宅時間が遅く心配した。帰宅時間を一定にして欲しい。」とのご要望がありました。	職員間で、それぞれのご利用者の帰宅時間を十分に共有できていなかったことが原因で発生したものです。 ご利用者それぞれの送迎時間（迎え・送り）を記載したマニュアルを更新し、職員へ配布することで、周知を図るとともに、帰宅が遅れる場合には必ず電話連絡を行うようにしました。