

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	ウ エ ル ケ ア 畑 寺
サービス種別	（介護予防）特定施設入居者生活介護

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	4 月	ご入居者から「一部の職員の対応について、お願いごとをしても、「ちょっと待って」と言われて1時間以上待たされることがある。嫌な気持ちのまま、1日を過ごさないといけない。1年以上も辛い思いをしている。改善してもらいたい。」とのご指摘を受けました。	<p>該当職員と面談を行い、原則、ご入居者からのお願いごとについては、最優先事項として対応すること、他に優先する業務があった場合であっても、「ちょっと待って」ではなく、どの程度お待ちいただくのかを具体的に回答する必要があること、また、お待ちいただく場合であっても、なるべくお待たせすることのないように対応する必要があることを伝えました。</p> <p>ご入居者には、該当職員に対して指導を行った旨をお伝え致しました。</p>
R7 年	9 月	「当施設に「スミサキ」という職員は勤務しているのか？いるのなら不法侵入をしている。在籍しているかどうか教えて欲しい。」とのお電話がありました。	<p>該当する職員は在籍していないため、「こちらにそのような職員はおりません。」と回答致しました。</p>
R8 年	1 月	近隣の方から「以前にも改善をお願いして対応してもらっていたごみ回収の件について、最近、回収業者が朝早く来ているようなのだが、どうなっているのか？朝5時40分から6時頃に来ている。状況を確認し、連絡が欲しい。」との苦情を受けました。	<p>回収業者に連絡をし、状況の確認をしたところ、担当職員の交代によりルールが徹底できていなかったため、職員間で周知の上、ルールを徹底しますとの回答を得ました。</p> <p>お電話を頂いた方に、ご連絡の上、状況の説明をし、ご理解をいただきました。</p>