

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
R8 年	3 月	「反対車線をまたいだ状態で止むを得ず停車してしまっていたところ、ウエルケア道後の送迎ドライバーに必要以上に暴言を言われた。態度を改めて欲しい。」とのご指摘を受けました。	ドライブレコーダーを確認したところ、他の車よりクラクションがあるも、送迎ドライバーは何も言っていないのが確認できました。そのタイミングで窓を開ける行動をとっていたので誤解を受けたものと考えられたため、そのことを相談者の方にご報告しご理解いただきました。
R8 年	3 月	「送迎車がマンションのロータリー内に駐車しており、住人の車の通行の邪魔になった。また、注意した時の運転手の態度が悪かった。送迎車の駐車位置を考えて欲しい。」とのご指摘を受けました。	ご利用者・ご家族・マンション管理人と相談し、駐車位置の変更をさせていただきました。また、運転手の態度も含めて、相談者の方に連絡・報告・謝罪致しました。 該当運転手及び他の運転手も含め、指導を行いました。