

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

施設（事業所）名	指定通所介護デイサービスセンター重信
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
3年	5月	車の運転が荒い。	安全運転を心掛け、安心して送迎させていただくよう努める。
3年	5月	煽り運転をされ、危険を感じた。	時間と気持ちに余裕を持ち、安全運転を心掛ける。
3年	5月	自宅に帰ってから度々おむつまで尿が出ていることがある。	排泄確認の時間をずらし、帰宅前に最終確認をする様にした。
3年	6月	送迎時間がまちまちである。	時間を統一し、職員に周知した。
3年	8月	ヘルパーが入っているのにも関わらず、迎えの時間が早い。	送迎表に迎えの時間を記入し、本人には順番とルートの確認を行う。
3年	9月	朝の送迎時に「いつも同じ服を着ているが洗っているのか」と言われた。	本人の判断で話さない。介護をするご家族の気持ちを理解し、失礼のないようにお伝えしていく。
3年	11月	物理療法をする際は、「声をかけてもらわないと困ります」と言われた。	使用時間を明確にお伝えするようにする。
4年	2月	入浴後の着替えの配置について。	名前札を付けるようにし、入浴後にうまく誘導していく。
4年	2月	夕の送迎時にベッド臥床後L字バーがセットされておらず、ずり落ちそうになっていた。	送迎時にしないといけないことを再度ミーティングで話し合い、送迎に行く職員全員に周知した。
4年	2月	別の人の義歯をつけて帰っていた。	義歯の方やケアの仕方を把握し、その方にあった対応するとともに、今後間違いのないように十分に注意する。