

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。 |