

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	指定通所介護事業所 デイサービスセンター久万の里
サービス種別	通所介護 国基準通所型サービス

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	夕方の送迎時、住民より、当施設車両との離合の際、危なかったとの連絡が入った。	安全運転を心掛け、住民の車両等と離合する際は先方に十分注意して運転を行うことを全職員に周知徹底した。
3年	8月	利用者より、歩行練習を依頼されていたが、少しお待ちくださいと告げられ、待っていてもしばらく来てくれなかったとのこと。	その日のルームリーダーを決め、リーダー指示の下、歩行訓練を対応する職員を決めることにした。
3年	9月	家族より、朝の送迎時、いつの間にか連れて行かれていたこと、また、帰りの送迎時もいつの間にか帰ってきていたことがあったとの苦情があった。	家族がいる場合は必ず声掛けをするように全職員に周知徹底した。
3年	10月	利用者より、他の利用者に自分がしている脳トレプリントを取られてしまう。また、プリントを片付ける時にせかされるとの苦情があった。	席の配置換えを検討した。席を離れる際（リハビリや入浴時）は早めに声掛けし、本人のペースで焦らさずにテーブルのご自分の物を片付けてから席を離れていただくようにした。
3年	12月	利用者より、テーブル上のティッシュペーパーを取ろうとした時、他の利用者から注意されたことを不満に思われていた。	席の配置換えを検討した。食事時、ティッシュペーパーを取り易い位置に置くように全職員に周知した。
3年	12月	担当ケアマネより、特定の職員は私のこと嫌いなのかな？と相談があったとのこと。特に入浴介助の対応が他の利用者の方と比べて違うと感じられているとのこと。	該当職員については他の利用者からも同じような内容の苦情が出ており、個別に指導を行った。職員によっては利用者への対応に差があることも原因と思われる為、自立支援の観点から必要以上の介助は避けることと、統一したサービスを行うよう全職員に周知徹底した。
4年	3月	家族より、食事のメニューに気をつけてもらえたらとのこと（揚げ物、マヨネーズ、乳製品は省いてほしい）	食札にも記入し、全職員に周知徹底した。