

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成30年度（平成30年4月1日～平成31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ウェルケアみどろ
サービス種別	指定通所介護 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
30	年 5 月	通所介護計画書と運動器の計画書をご家族にお渡ししていないとの封書でのクレームが市役所に届いたとの電話がありました。	電話を受け再度計画書の確認をして、お渡しできていなかった計画書をご家族にお詫びしてお渡ししました。
30	年 12 月	入浴時、「洗髪時に、ほったかきにされた」とご利用者様からの苦情がありました。	ご本人様にお詫びをして、職員全員が、お声掛けをしながら配慮あるサービスを提供できるように周知しました。
30	年 12 月	紙パンツ内にパットをしたまま帰宅させてしまいました。 (決まり事として、帰りにはパットを外して帰るのがご家族とのお約束事であった。)	ご家族さまに、お詫びをして職員全員で周知しました。
31	年 2 月	送迎時の職員の対応に嫌な思いをしたとの事。 (住宅改修中で、業者さんの車があり歩き難いことを声に出して言っていたのでご家族様も嫌な思いをし、業者さんも聞こえるので嫌な思いをしているだろうとのクレーム)	ご家族様に、電話があったその時にお詫びをさせていただき、送迎時に直接お詫びを申し上げ同じ事がないように職員にも指導し全員で周知をしました。