

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	デイサービスセンターウェルケア道後
サービス種別	指定通所介護 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
30 年	12 月	ノックをしてしばらく待ってからトイレを開けると、トイレ内に男性が居られたことが 2 度程あった。使用中の札を作って欲しい。また、トイレを流してない後に入ったこともあり不快な気持ちになった。改善して欲しい。	ご本人様のご希望通りに、使用中の札を作りトイレを使用している際には、トイレの扉に付けてある使用中の札を使い、誰かが入っていることを他の利用者様へお知らせをしている。 また、トイレ内は使用後に確認を行うようにしている。
31 年	3 月	お送りの際に玄関から部屋に入る時に、車いすのフットレスが壁に当たり壁紙がはがれて下地まで傷ついている。修復してもらいたい。	当日の夕方に自宅を訪問し場所の確認・撮影・謝罪をさせて頂く。 破損箇所は、息子様指定の業者にて修復する方向で、保険会社をとおして修繕することとした。