

## 令和4年度 苦情受け付けと対応について

当法人では、ご意見・苦情等を受け適切に解決し、サービスの質の向上に努めています。

事業の種類	申立日	申立人	内容	対応及び結果
就労支援 B 型	令和4年 6月17日	近隣住民	近隣住民より利用者が通学途中の子供の足を触ったと警察に通報が入り、警察から「送迎を検討してほしい」との連絡があった。	保護者と相談し、帰りは送迎を行い、朝については本人の生活パターンを考慮して徒歩通所を継続することとした。出発時間の変更と支援者による見守りを当面行うことで理解していただいた。
就労支援 B 型	令和4年 9月21日	近隣住民	建物の裏に雑誌・アルミ缶を置いていく男性がいる。またガスの元栓を締めて行く為困っている。	本人と現場に行き事実確認を行ったところ認められた為、今後は行わない事を約束した。現場確認時に申立人が居合わせた為、職員・本人より謝罪を行った。
就労支援 B 型	令和5年 2月17日	相談員	保護者・相談支援員との面談を場所がなく食堂で行っていたが、利用者休憩時間と重なり面談が終了してしまっした。	保護者には面談場所の不足について謝罪を行った。今後は面談場所については落ち着いてできるよう整えることとした。
就労支援 B 型	令和5年 3月29日	近隣住民	駅で女子学生の前で股間を触り警察に通報された。	保護者へ連絡を入れ、職員が現場に行き対応をした。本人、保護者、職員で警察署へ行き事情聴取を受ける。警察官から女子学生と家族に事情を伝え、嚴重注意で終わる。 本人の保護者から、帰りの電車の利用を止め、家族の送迎をすることになった。
生活介護	令和5年 3月29日	保護者	施設のトイレが少ない為、送迎時にトイレに立ち寄る事が立ち寄り場所が増え困っている。	トイレの数の問題により保護者の方にご迷惑をかけたことを謝罪する。 本人には送迎時に毎日立ち寄る事が迷惑行為になることもある為、施設のトイレを使用するよう伝える。 以前よりトイレが少ないことによるトラブルが発生しており、令和5年度に生活介護のトイレ増設を行う事とした。

受付件数	5 件	公表件数	5 件
------	-----	------	-----

いずれも苦情処理第三者委員への申立てなく解決いたしました。