

## 令和元年度 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	平成31年 4月24日	学校関係者	生徒が登下校時の駅で待ち伏せされ、声をかけられ怖がっている。	学校関係者へ謝罪し、今後の対応として生徒の登下校と時間をずらし駅を利用する事、声をかけない事を本人と約束した事を伝えた。
就労支援 B 型	令和元年 5月16日	保護者	行事の案内をもらっていなかった。	行事案内は3月に配布していたが、当時は利用者が施設を異動する事を検討しており配布しなかった。配慮が足りなかった事を謝罪した。
就労支援 B 型	令和元年 7月8日	秋葉区の方	バスを利用している利用者が車内で大きな声で独り言を話す。運転手も他の乗客も驚いていることが多い為、静かにしてもらうことはできないか。	本人にバスでは静かにしている事、運転手の近くではなく後ろに座るようにすることを伝える。 バス会社に苦情の内容を伝えたが、上記のような報告は上がってきていないとのことであった。
就労支援 B 型	令和2年 2月21日	秋葉区の方	無言電話が施設の番号からかかってくる。	電話の発信履歴を確認し、電話の子機からかけていた事が判明した。子機の近くにいた利用者に聞き取りを行ったところ、子機を触ったと認められた為注意をした。今後の対応として子機は職員が管理を徹底する事とした。 連絡をいただいた方に、ご迷惑をおかけしたことを謝罪し、今後の対応についてお伝えした。

受付件数	4 件	公表件数	4 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。