

令和7年度 ひのき荘 苦情・要望受付書（苦情0件・要望1件）H.P.用

受付日	令和7年 12月28日	NO, 1
申出人	本人	
要望	「自衛隊の餅つきもなくなり、餅を食べる機会がなくなったため、大福もちを食べたい」との要望がありました。	
経過処置 及び 結果	ご本人の話を傾聴し、初詣に出掛けた際に、コンビニにて大福もちを購入し、寮で食べました。	

受付日	令和 年	NO, 2
申出人		
苦情		
経過処置 及び 結果		

令和7年度 みのわ育成園 苦情・要望受付書（苦情1件・要望0件）H.P.用

受付日	令和8年 2月25日	NO, 1
申出人	本人	
苦情	ご本人よりいづれホームに出たいという希望があり、また、掃除や支援員などの手伝いが好きなため、訓練の一環として日頃から洗濯畳みや廊下の掃除などを手伝ってもらっていました。 ご本人より、支援員に掃除を手伝ってほしいと言われたため掃除をしたが、ほかの職員から「まだ掃除する時間じゃない」と怒られた。自分は手伝っただけで悪いことはしていないので、怒った支援員を注意してほしいとのことでした。	
経過処置 及び 結果	支援員にも聞き取りをした結果、注意した支援員と掃除を手伝ってほしいと伝えた支援員に業務の流れの認識に相違があり、掃除の時間が間違っていると思い込み、声をかけてしまったようです。 本人には支援員が間違っていたことを伝え、手伝いはやりたくなければやらなくてもよいことを伝え、手伝いがしたい時には自分から言ってきてほしいことを話しました。	

受付日	令和 年	NO, 2
申出人		
苦情		
経過処置 及び 結果		

令和7年度 さわら荘 苦情・要望受付書（苦情0件・要望1件）H.P.用

受付日	令和78年 3月4日	NO, 1
申出人	本人	
要望	さわら荘に設置している自動販売機に通年でブラックコーヒーを置いて欲しい。 理由として、月・水・金で朝食後に自動販売機の利用をしている為。	
経過処置 及び 結 果	さわら男子寮、自動販売機の担当支援員に相談をし、3月11日業者に依頼。 来週中又は遅くても4月には補充されることになりました。	

受付日	令和 年	NO, 2
申出人		
苦情		
経過処置 及び 結 果		

令和7年度 こがね荘 苦情・要望受付書（苦情0件・要望1件）H.P.用

受付日	令和7年 11月17日	NO, 1
申出人	保護者	
要望	11月16日 15:30に面会をした際、本人が裾が短いズボンを履いていて、足が見えていて寒そうでした。また本人は鼻水が出ていて「寒い」と言っていましたので、裾が長いズボンを買って履かせる様、お願いします。	
経過処置 及び 結果	食堂や居室のエアコンを作動させている事と、本人の足が見えていたのは車椅子に座っている際にズボンの裾が上がりやすくなるためであり、裾が短いズボンを履いている訳ではないことを説明しました。また、本人の障害特性を考慮して、本人が好みそうなレッグウォーマー等を用意し、無理のない範囲で使用できるかどうか働きかける事を伝えました。保護者からは「わかりました。宜しくお願いします」との事でした。	

受付日	令和 年	NO, 2
申出人		
苦情		
経過処置 及び 結果		

令和7年度 アシスト前橋 苦情・要望受付書（苦情1件・要望1件）H.P.用

受付日	令和 7年 6月23日	NO, 1
申出人	不明	
苦情	はるな郷の送迎車が狭い車道に駐車をしている為、車が通れないことが多く、改善して欲しい。送迎車の運転手に暴言らしきことを受けた気がする。車内越しにて聞き取れないが、睨まれたりした。	
経過処置 及び 結 果	以前から送迎をしているご家庭で、すれ違いが出来ない道があるが、あまり車の通行がなく、迂回路もあり、問題になる事もなかった為、その道に数分間の停車をし、利用者さんの対応をしてきました。暴言らしき事を受けた気がするとの事でしたが、送迎者に事情を聞いたところ、添乗の職員に狭い道でのバック走行で後方をしっかり確認するように伝えていたとの事であり、それ以外の言葉はなかったとの事でした。睨まれたりしたとの事です。バック走行中に相手の車が通過していったので驚いたとの事でした。暴言も睨むこともなく、勘違いされた可能性があるとの事です。利用者さんの保護者より、今後は庭先に車を入れさせていただくことを了承頂きました。ただ、庭先から車を後退させる際にリスクがある事から、50mほど先の停車可能なところまで保護者の付き添いで利用者さんに出てきてもらうこととしました。	

受付日	令和 7年 10月16日	NO, 2
申出人	保護者	
要望	16：00頃、保護者より連絡があり帰りの送迎到着時間が16：00となったことでその後のヘルパーによる居宅介護入浴時間がせわしなくなってしまった。職員により到着時間が異なるのはいかななものかと、到着時間確認の連絡がありました。	
経過処置 及び 結 果	サービス管理責任者が電話対応。送迎車運行時間の到着時間の目安は15：55であり、当日遅れた理由として、前の利用者宅でご近所の外壁工事があった関係で時間がかかってしまった事を説明。送迎者が到着時にそのことを保護者に説明しなかった事が不信感につながってしまったと思われたため、謝罪をさせて頂きました。併せて、交通事情により到着時間の5分前後のずれをみていただく事を伝えました。職員により時間のばらつきがある事については、車の流れが予測不能なことを説明し、大幅に遅れそうな事があれば家庭への連絡を行っていること、運行表に沿って安全運転を実施していきたいことを伝えました。当日遅すぎたと感じられた際の説明が行き届かなかった事については再度、お詫びしました。また、事業所で時刻表及び経路、走り方を改めて確認し、さらなる安全走行を実施したい旨を保護者に伝えました。	

令和7年度 多機能センター 苦情・要望受付書（苦情1件・要望1件）H.P.用

受付日	令和 7年 8月1日	NO, 1
申出人	保護者	
要望	8月1日、シャボン玉の活動を屋外で実施しました。当該利用者は突発的な行動のある方のためマンツーマンの対応をしていました。その際、他の利用者が支援が必要な状況になり、担当支援員が一瞬目を離した際、道路の方へ向かって走っており、すぐに追いかけてしまいましたが間に合わず道路に出てしまいました。車両との接触や転倒はありませんでした。児発管より保護者に状況説明と謝罪の連絡をしました。保護者より「小学校2年生ぐらいの時にも当該放デイを使用中、一度道路に飛び出してしまったことがあった。自宅では外出時必ず手を繋いでいるが、振り払おうとすることも見られるため絶対に手は離さないのので当該放デイでもそのように対応してほしい。その対応が難しい時は外出させずに留守番させてもらっても大丈夫です。」とお話がありました。	
経過処置 及び 結果	送迎の際に再度謝罪し、今後の対応策として以下の内容を保護者にお話しました。 ・マンツーマンが必要な児童を担当している支援員はその児童から目を離さない。 ・マンツーマン支援を担当している際に、他の児童にも支援が必要だと気付いた際は、他支援員に対応を依頼するか、マンツーマン支援の担当を他の支援員に代わってもらうようにする。 ・外出時には必ず手をつなぎ、事故のないようにする。 ・屋外で活動する際はコーンを並べひもで活動場所を区切り、道路側に支援員を配置し万が一手が離れてしまっても一旦停止できるような環境の中で実施する。	

受付日	令和 8年 1月12日	No. 2
申出人	保護者	
苦情	送迎時、保護者より、支援員が本人に対し、「お金持ちだからおごって」と冗談で話しているようだが、以前は今より収入があったが今はあおぞらでの年に2回の工賃による収入だけで、お金がないことを気にしており本人はつらい思いをしている。自身のお小遣いを持たせているが、そのような会話があるなら、お小遣いを持たせるのはやめさせた方がいいのでしょうか。」との話があった。	
経過処置 及び 結果	管理者とサービス管理責任者より本人と保護者に謝罪をしました。本人より「冗談で言っていることはわかっているが、たまになら良いが、毎日言われることは嫌だった」との話があり、今後はそのような発言が無い様、全支援員に徹底する事を伝え、納得して頂きました。保護者には本人がはるなベーカリーの郷内販売等をお小遣いで購入するのを楽しみにしており、今後もお小遣いを持たせていただいてかまわない事、全支援員に今回の様な発言が無い様、周知する事をお話させて頂きました。	