

令和3年度 ひのき荘 苦情・要望受付書(要望4件) H.P.用

受付日	令和3年 4月1日	NO, 1
申出人	利用者	ひのき荘
要望	<p>昨年度より、コロナウィルス感染防止のため外食や買物等の外出は、控えてきました。しかし、長く続いていることから、多数の利用者より外出の希望が出ています。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>コロナ禍での感染症対策の関係で警戒度も上がり、外出できない状況が続いています。それで寮内でのショッピングや果物狩り、食事の外注などの機会をつくり、工夫を行ってきました、4月に入り警戒度も2になった事で、ドライブ外出を行い、自動販売機で飲み物を購入するという出来る範囲での外出を計画実行しました。</p> <p>花が好きな方も多く、景色や花などを眺められる場所を選び計画したため、「お花が見られてよかった」、「出かけられて楽しかった」、「ジュースが美味しかった」などの意見が聞かれました。車から降りて散歩したり、お店で買い物をしたりと言うわけではありませんが、皆さん久しぶりの外出を楽しんでいただけたとの事でした。</p>	

受付日	令和3年 10月26日	NO, 2
申出人	利用者	ひのき荘
要望	<p>定期に買物外出に行っていましたが、ここしばらくはコロナ禍で外出が出来なくなり買物へは、行っていません。「コンビニへ行って、好きな本が買いたい」と何度か職員に話し掛けてきます。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>感染症対策として買い物外出には行くことが出来ず、代わりにマイクロバスを使用してのドライブ外出等を行い、気分転換を凶ってもらってました。その時その時には、どうにか満足してもらっていましたが、ここ最近具体的には「コンビニで本を買いたい」との要望が聞かれるようになりました。本人の外出が難しい状況だった為、希望の雑誌を職員が購入し、本人に渡しました。</p> <p>買い物外出に行くことはできませんでしたが、希望の雑誌を購入する事ができ満足そうな様子が伺えました。</p>	

受付日	令和4年 2月13日	NO, 3
申出人	利用者	ひのき荘
要望	2月13日に「明日はバレンタインデーだから、チョコレートが食べたい」と笑顔で職員に話してきました。	
処理経過 及び 結果	翌日にチョコレートを出せるようにすぐに購入し、2月14日当日のおやつ時間に提供しました。 本人はもとより、他の利用者も時好にあったおやつと言うことで大変喜んでくれました。	

受付日	令和4年 3月4日	NO, 4
申出人	利用者	ひのき荘
要望	コロナ禍で保護者との面会や外出が出来なくなり、それが長期間続いている事から保護者に会いたいと訴えてきます。	
処理経過 及び 結果	<p>感染症対策として、保護者との面会や外出が出来ない状況が続いています。そんな中で施設では、マイクロバスを使用してのドライブ外出や寮舎庭でのバーベキューや焼き芋を行ったり、正月などでは外注でお弁当を提供したりして、気分転換を図っています。</p> <p>何か行事を企画した前後は、楽しく過ごす事が出来るのですが、終わってしまい時間が経つと寂しい気持ちが勝ってきてしまう様です。感染症が終息するまでの間は解消する事が難しい要望ですので、様々な取り組みを通して気分転換できるように働きかけていきます。</p> <p>また、本人にも感染症対策について分かりやすく説明し、できる範囲で理解を求めていきます。</p>	

令和3年度 かつら荘 苦情・要望受付書（苦情1件・要望2）H.P用

	令和3年 9月4日	NO, 1
申出人	保護者	かつら荘
苦情	<p>与薬時に、支援員が利用者のA様に誤って他のB様の薬を与薬させてしまいました。その件で保護者に謝罪の連絡をしたところ、保護者より「あってはならない事だ、今後は十分に注意をして欲しい。」とのお叱りを受けました。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>今後の対策として、与薬時には支援員複数での確認を徹底することを保護者にお伝えしたところ、「今後もよろしくお願いします。」との返事を頂きました。</p>	

	令和4年 1月11日	NO, 2
申出人	本人	かつら荘
要望	<p>1月8日、隣の部屋の利用者とトイレで鉢合わせをし、ご本人からその利用者へ詰め寄り、口論に発展することがありました。1月11日、ご本人より寮長に、部屋を変えて欲しい旨の話がありました。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>ご本人より、部屋を指定しての移動希望が出ましたが、部屋を移動すると今まで長く生活してきた慣れた行動範囲でなくなるため、支援員間で「転倒の心配あり」との結論に至りました。それで出来るだけ転倒のリスクを減らすべく多くの職員と本人とで対話を持ち、渋々了承を頂き部屋替えは見合わせて貰いました。</p> <p>隣の部屋の方とのトラブルは、本人がその方を意識し過ぎていることも原因と考えられます。隣りの方へも、本人と重ならない動きをお願いし、本人にも他者の事ばかり気にし過ぎるのは、共同生活上お互いに良くないことを伝えました。</p>	

	令和4年 3月1日	NO, 3
申出人	本人	かつら荘
要望	3月1日、支援員室に寮長を訪ねて来て、「担当支援員にも話したのですが、施設をやめて家に帰ることは出来ませんか、ここにいてもよくないことばかりなので退所したいのですが・・・」との話が本人よりありました。	
経過処置 及び 結果	<p>○家へ帰った場合のマイナスになる具体例を挙げて説明しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢な母親は一緒に生活を望んでいなく、母親の生活を不安定にってしまう。 ・今までの経過から実姉の援助を受けることが出来ない。 ・ご自身の力で通院や衣食住を満たす事が出来なくなる。 <p>→ 上記のことから、退所することは現実的ではないことを伝えました。加えて後日サービス管理責任者、施設長との面談を設けることにしました。</p> <p>○3月4日、サービス管理責任者と対話を持ちました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご本人より、他利用者、職員との人間関係について話がありました。サビ管より、どこへ行っても誰にでも合う合わない人間がいること、話しにくい職員がいれば話しやすい職員と話せばよいこと。実際、家に帰っても生活がままならないことは目に見えているので、どうしたらこの寮で快適な生活ができるかを考えた方が現実的であることを話しました。 <p>○3月9日、施設長との対話を持ちました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長には一切退所の話はしませんでした。宿泊で帰宅したいこと、買い物や食事外出をしたいことが中心でした。自宅で生活することに関しては、現実的に難しいことを伝えたところ、理解している様子でした。 <p>* 今回の対応で、一定の理解は得られたと考えられます。今後、同じような要望が出てきた場合には、その都度説明し対応していきます。</p>	

令和3年度 みのわ育成園 苦情・要望受付書（要望2件）H.P.用

受付日	令和3年 4月22日	NO 1
申出人	保護者（祖母）	みのわ育成園
要望	4月に保護者より、帰宅をさせたいとの電話がありました。その後、6月、9月にも同じ内容の連絡がありました。	
処理経過 及び 結果	<p>保護者より、本人を迎えに行き帰宅させたいとの電話でした。保護者へは、コロナ禍であり現在の状況を伝え、外泊は控えて貰いたいこと、状況が収まったら面会が出来るようになることを話しました。最初は興奮気味でしたが、状況が収まったら面会・帰宅が出来るようになること、また本人は元気で過ごされていること等をゆっくり丁寧に話していると次第に落ち着き、最後に本人と話がしたいとのことで話をしました。本人の声が聞けたことを喜び、電話を終了しました。</p> <p>その後、6月、9月にも同じ電話がありその都度、コロナ禍では感染防止に心がけ外出を控えていること、外出できない分を施設内で納涼祭や焼き芋を行ったりしてカバーしている旨をお伝えすると、喜んでおられました。</p> <p>今回は、こちらの方から保護者に電話を入れ、お孫さんと話してもらう予定です。</p>	

受付日	令和3年 6月23日	NO, 2
申出人	保護者	みのわ育成園
要望	6月23日、Aさんが食堂で椅子から立ち上がろうとした際、足がもつれ膝をついてしまいました。その際に以前よりできていたかさぶたより出血してしまった為、保護者に報告をすると、「怪我のないようにお願いします。」と話がありました。	
処理経過 及び 結果	<p>7月7日の寮会議にて、Aさんが椅子から立ち上がろうとした時は、支援員が付き添い転倒のないように支援する事を全支援員で話し合いました。</p> <p>7月10日、保護者の方には寮長より、その旨を報告すると保護者より、「宜しくお願い致します。」との返事を頂きました。</p>	

令和3年度 あすなろ荘苦情・要望受付書（苦情1件）H.P.用

受付日	令和3年 11月9日	NO 1
申出人	保護者	あすなろ荘
苦情	<p>A病院定期通院時、医師から検査入院を勧められ、承諾した後に保護者に報告しました。その際に貧血による転倒や体重の減少があり、食事量を増やし体重の変化を見ていたことも報告しましたが、医師に相談する前に保護者へ相談しなかったことに対する苦情をもらいました。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>息子さんの健康に関しては、保護者の要望で些細なことでも寮長が保護者に報告しておりました。しかし今回、医師より検査入院しましょうと言われ、ついついその場で「はい」と答えてしまったこととお詫びしました。</p> <p>また、定期通院であっても些細な転倒であっても、状況が分かるように連絡を入れる。また、体調の変化が見られ新たに通院する場合には、まず保護者に連絡をして欲しい旨を言われました。</p> <p>「今までの事は済んでしまった事だから仕方がない、今後気を付けて欲しい」とのお言葉を頂きました。</p>	

令和3年度 さわら荘 苦情・要望受付書（苦情1件・要望2件）H.P.用

受付日	令和3年 8月2日	NO, 1
申出人	成年後見人	さわら荘
要 望	<p>コロナ禍での法人の対応を含む様々な情報が保護者に通知されていますが、私の担当の保護者の方は病弱のため必ずしも後見人と情報共有が適切に行われていません。利用者との面会等後見人の職務をスムーズに進めるため、ご面倒とは思いますが後見人にも情報の提供を配慮して頂ければ幸いです。ご検討方宜しくお願い致します。</p>	
処理経過 及び 結 果	<p>個別支援計画書に関することについては、後見人さんとの連絡をとりあっていますが、コロナ禍での利用者との面会等の情報に関しては、成年後見人さんには情報を発信していませんでした。</p> <p>8月4日、成年後見人の方に連絡をしました。後見人さんからは、成年後見人に対して保護者と同じ様な対応をして欲しい旨を告げられました。コロナ禍において、保護者にはアナウンスがあるのに、成年後見人には面会等どうなっているのか等の情報もなかったので、今回お願いした次第であるとのことでした。</p> <p>今後はそういった情報も含め、成年後見人の方には保護者と同じように情報提供を行うことをお伝えし、了承を頂きました。</p>	

受付日	令和4年 2月28日	NO, 2
申出人	利用者	さわら荘
要 望	<p>感染症対策として、一時的に日中活動を休みにしました。利用者さんに説明して殆どの方には理解をいただきましたが、Aさんは予定通り「ダンボールの仕事がしたい、活動場所へ行きたい」と不満を訴えました。</p>	
処理経過 及び 結 果	<p>Aさんはダンボールの仕事が大好きで、かつての授産施設時代から作業活動に生き甲斐を感じる方です。今回、コロナの関係で急に作業活動が休みになる事で、自分なりのリズムが崩れる事を案じたようです。</p> <p>ダンボール活動場所より、作業材料を寮に移し、Aさんだけにホールにて作業を提供しました。本人は大変満足しているようで、嬉しそうに行っていました。</p>	

受付日	令和4年 3月18日	NO, 3
申出人	保護者（姉）	さわら荘
苦情	<p>3月18日、弟と外出した際に、他利用者Aさんが夜間に弟が寝ている居室に入ってきて、弟の布団をめくり体に触れることがあると話したとの事です。お姉さんは、今回その話を聞いたのは2回目との事で、弟が嘘を言っているとは思えない。早急に対応をお願いしたいとの事です。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>3月22日、お姉さんより、施設でどう対応したか電話がありました。Aさんにそのことを聴きましたが、夜間にそのような事はしていないこと、そしてAさんの性格や特性（おとなしく自分からは行動できない、何事も控えめ。対人関係は弱く他の人によく指示されている）などを話しました。また、弟さんに対しても聞き取りをしましたが、話が二転三転しつじつまが合わない事。それに弟さんは、Aさんに対しては強い口調で接しており、彼を叩くこともある旨を話し、弟さんの話に信憑性が薄いことも話しました。でもお姉さんは、弟が嘘を言ってるかもしれないが、実際に起きているかもしれない。施設としてどう対応してくれるのか、とのことでした。</p> <p>お姉さんとの話し合いで出ていた要望を踏まえ、夜間の巡回を増やす。弟さんに夜間呼び出しチャイムを持ってもらい、何かあったら押してもらおう。との結論となり、お姉さんは納得し承諾してくれました。</p>	

令和3年度 こがね荘 苦情・要望受付書（要望2件）H.P.用

受付日	令和3年 10月11日	NO, 1
申出人	利用者	こがね荘
要望	健康上の理由から食事制限を受けている人ですが、現在、主食を120グラムとされています。先日定期通院の際に病院の看護師より、痩せたとの声がかかり本人も自覚がある為、食事の量を少し増やして欲しいと本人から職員に言ってきました。	
経過処置 及び 結果	入所時より肥満傾向で医師より体重減の指示が出ていました。現在の体重は標準体重に近い値になり、どんなものか医師に相談してみたところ、了承を頂きました。それで栄養士より、マンナンご飯が120グラムから180グラムに変更となりました。その旨を本人に話すと、「御飯が増えるなら、嬉しいです」との返事をもらいました。	

受付日	令和4年 1月31日	NO, 2
申出人	利用者	こがね荘
要望	コロナ感染拡大時より帰宅が自粛となり、保護者会も中止になり、利用者の方はしばらく家族に会っていません。利用者のAさんは「家族の事が心配で会いたい」と強く職員に言ってきました。	
経過処置 及び 結果	Aさんには、夜になったら自宅へ電話を入れるので、その時にたくさんお話をし、面会は感染症が下火になるまで我慢してもらうようお願いすると承諾してくれました。 その日の夜に、職員がAさんの自宅に連絡を取り、本人に取り次ぎました。母親と会話をし、本人の近況報告や欲しい物の購入許可を貰い、話し終わった後は嬉しそうにしていました。	

令和3年度 アシスト前橋 苦情・要望受付書（苦情5件・要望5）H.P.用

受付日	令和3年 5月11日	NO 1
申出人	保護者	アシスト前橋
要望	「暑くなった日には、本人が大丈夫と言っても朝厚着をしてきた服を日中は脱がせるなど、職員の方で調節をして欲しい。」と、Aさんの保護者より話がありました。	
処理経過 及び 結果	Aさんは毎年夏場でも冷えを気にして厚着をして来る方です。帰宅時には、朝方より温度がかなり上がっていますが、そのままの服装で帰っています。暑い時の服の調節が苦手の様です。そんな時には、職員の方で脱がせて調節をして欲しいと言うことですので、職員間で周知をしました。	

受付日	令和3年 5月13日	NO 2
申出人	保護者	アシスト前橋
苦情	5月13日、朝の送迎の際に母親より、「背中の中あたりに親指の爪の大きさ位の傷ができています。」とお話がありました。その場で傷の具合を確認しましたが、他の誰かからつけられたような傷ではないと思われましたが、「どうして傷ができたのか気になっているので、ちゃんと調べて欲しい。」との事でした。	
処理経過 及び 結果	傷の具合を確認すると誰かに引っかかれたり、つねられてできた傷ではないと思われます。吹き出物がかさぶたになったか、入浴時に浴槽内の壁に擦ってしまったのか原因は複数考えられます。以後、着替えや入浴の際に体に傷が出来ていないかよく確認し、報告できるようにします。と保護者の方にはその旨を説明したところ、「わかりました。」と返事をいただきました。	

受付日	令和3年 5月31日	NO 3
申出人	保護者	アシスト前橋
要望	<p>「とびひ」で皮膚の状態が良くない期間、入浴は浴槽に入らずシャワー浴を行ってきました。皮膚の状態も良くなっているのので、そろそろ浴槽に入れて貰いたいと保護者より話がありました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>皮膚の状態が悪化してから、ご家族の許可を得て、はるな郷診療所医師に診察をしていただきました。診断では、免疫力の低下による「とびひ」ということで、その状態が悪く全身に広がっているということで、浴槽へは入らずにシャワー浴にて済ませていました。</p> <p>5月31日に職員で話し合いを持ち、状態も落ち着いているので次回の6月9日の診療所医師の訪問時に状態を診て貰い、今後の入浴に関してご家族にお答えすることにしました。6月1日の朝の送迎時にその旨をお伝えしました。</p> <p>6月9日、診療所医師の診断で、皮膚の状態が良くなっているのので入浴の許可が出ました。「とびひ」による他の方への感染も考え、入浴の順番は最後が適当と指示があり、ご家族にも伝えました。</p> <p>6月10日、ご家族より、「入浴の件、ご配慮ありがとうございます。宜しくお願いします。」と返答がありました。</p>	

受付日	令和3年 5月31日	NO 4
申出人	保護者	アシスト前橋
要望	<p>現在、他事業所との併用利用で、アシスト前橋には、月曜日と水曜日に来所をしています。感染症の対策で水曜日のプールに行く行事もなくなったので、月曜日と火曜日に続けて通所ができるように、利用日を変更したいと要望がありました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>利用日の変更は可能であるが、現在利用している水曜日から希望の火曜日に通所を変えることで、変更になる活動の内容をお伝えしました。活動に関しては多少の内容の変更は承知していたようですが、毎月行っているイベントが水曜日に行われている点に関して、再度考え直したいという事でした。</p> <p>翌6月1日、朝8:30に利用の変更はしないで、現状通りの利用でお願いしたいとの連絡がありました。</p>	

受付日	令和3年 6月1日	NO 5
申出人	保護者	アシスト前橋
要望	保護者の方より、自宅の主治医がコロナワクチンの予防接種を行う医療機関に該当しないと聞いたので、他の方はどのような場所で接種をするのか情報を知りたい、と言うお話がありました。	
処理経過 及び 結果	<p>アシスト前橋では、事業所にてのコロナワクチンの集団接種は行っていないし、これからも予定していない旨を前もって文章にてお知らせをしておりました。その後、保護者の方が、自分の主治医からも接種をする医療機関に該当しないとわれ、どこで受けたらよいか不安になられた様子です。</p> <p>当事業所でもその情報はなく、インターネットで調べた医療機関名をお伝えし、情報が入ったら連絡する旨をお伝えしました。すると、「接種券が届くまでまだ時間があると思うので、こちらの方でも探してみます。」とのことでした。</p>	

受付日	令和3年 6月7日	NO 6
申出人	保護者	アシスト前橋
苦情	6月6日、アシストから帰宅した際に、おでこが赤くなっており、ご家族が本人に話を聞いたところ、帰宅前のアシストでのトイレの際に、介護用リフトのアーム部分が、おでこに当たったと話があったそうです。昨日の送迎時に、引継ぎが無かったので、そのようなことがあったのか、母親より6月7日に確認がありました。	
処理経過 及び 結果	<p>6月7日、アシストの職員間で前日の支援の確認を行いました。帰宅前にトイレの支援を行った職員より、トイレ支援の際にアーム部分が少し当たった様子はあったが強く当たっていませんでしたので本人に謝って済ませた、と言うことでした。6月7日の帰宅の際にその旨を母親に報告をし謝罪したところ、「小さくことでもノートに記入するなどして報告して欲しい」と話がありました。</p> <p>後日、支援の際にあったことは、全て家庭に報告する旨を職員間で確認しました。そのことをご家族の方に報告したところ、「宜しく願います。」との返事を頂きました。</p>	

受付日	令和3年 6月25日	NO 7
申出人	保護者（兄）	アシスト前橋
苦情	<p>6月25日、朝の迎え時に当該利用者の保護者より、昨日の帰宅後に左膝が赤くなっていたので、アシストの利用時に何かあったのか、送迎職員に尋ねられました。送迎職員は、この件について知らなかったので、アシストに戻ったら昨日の支援に関して確認する事を伝えました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>アシストに到着後、当該利用者の左膝の状態を確認すると、何かに当てた様な跡があり、皮膚も赤くなっていました。職員間で前日の行動を確認しましたが、転倒や何かに当てたなど傷の原因となる様なことは確認できませんでした。その後、支援の場面に移動し、膝が当たる可能性のある個所を想定し、今後その場面での支援は特に気を付けるように職員間で周知し、その内容を25日帰宅時に保護者へ報告しました。</p> <p>すると「わかりました」と言うことでした。また、翌日のノートには、「かえって心配をおかけしました。」と記載がありました。</p>	

受付日	令和3年 7月2日	NO 8
申出人	保護者	アシスト前橋
苦情	<p>7月1日の帰宅の送迎時に、入浴時に気付いた臀部の傷の件を保護者に報告しましたが、7月2日（金）の朝の迎え時に、昨日聞いた内容の傷よりもひどく、本人自身はマットに落ちたと話しているそうで、職員の引継ぎや報告が足りないのではないかとまた、このような状態があると知ると、大きな事故につながりかねない心配があり、支援の体制について会議で話し合っしてほしいと送迎職員に話がありました。</p> <p>送迎職員から、その報告を受けた施設長はすぐに保護者に連絡をし、怪我や連絡の不備をお詫びし、この件についてすぐに職員会議にて検証し、改めてご報告することをお伝えしました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>7月2日の職員会議やその後の話し合いにて、この件について検証しました。この利用者の方は、車椅子を使用し全介助の方です。入浴時に床に敷いているマットがずれ、床に足が直に付いていたことは分かりましたが、お尻がマットからはみ出していたかは、分かりませんでした。入浴の支援で怪我に繋がるような場面を想定しましたが原因は見つからず、支援の際に爪が当たってしまったと考えられること。また、小さな傷でも必ず原因を探り、ご家庭に詳しく報告を行う事も話し合いました。</p> <p>7月5日と6日の送迎時に、職員間で話し合った上記の事をお伝えし、状況の説明ができるまで時間がかかってしまったことを再度お詫びしました。すると保護者からは、状況が分かり良かったです、とのお話がありました。</p>	

受付日	令和3年 10月12日	NO 9
申出人	保護者	アシスト前橋
苦情	<p>10月12日、朝の送迎時に保護者より、昨日職員から糖尿病だから甘い物を取り過ぎない方が良い、ご飯も食べ過ぎない方が良いと言われたとの事で、昨晚から食事をあまり食べなくなった。母親が少しは食べた方が良いと話したが、「甘い物はだめだ」と言い、食べなくなった。家庭ではもともと気を付けており、飲み物もお茶が中心で甘い物は飲まない様にしている。職員から言われると気にしてしまうので、あまり言わないで欲しい、とのお話がありました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>10月6日、体重が減少している事について診療所医師の診断では、糖尿病薬を服用しておりその影響も考えられるとの話であり、事業所としては保護者と情報交換を行い体調把握に努める事になりました。今回の件については、職員本人も一般的な助言として話をしたとの事ですが、ご本人の性格から頑なになりやすい傾向から今後声掛けの際には、十分配慮するとともに助言については保護者の方を通して行うようにする事とし、他の職員にも周知しました。</p> <p>以上の件を10月12日、帰りの送迎時に保護者に伝えたところ、「宜しく願います」との事でした。</p>	

受付日	令和4年 2月17日	NO, 10
申出人	保護者	アシスト前橋
苦情	<p>送迎時に家庭より、「帰宅後に息子の下着の中にトイレトペーパーが残っていた。以前にも同じことがあった。」と話がありました。</p>	
処理経過 及び 結果	<p>送迎職員が保護者から伺った内容を、事業所に戻ってから職員に報告しました。この利用者さんは、車椅子を使用している方でトイレ介助時に小便が便器からはみ出してしまうので、はみ出さない様に介助者がトイレトペーパーを使いますが、その時の紙の捨て残しがあったものと思われます。</p> <p>排泄支援後のトイレトペーパーは、必ず捨てたことを確認してから下着を上げることを職員間で確認しました。</p>	

令和3年度多機能センター苦情・要望受付書（苦情3件）H.P.用

受付日	令和3年 4月16日	NO, 1
申出人	さわら荘利用保護者	多機能センター
苦情	さわら荘利用者の保護者より、「相談支援センターきずな」へ連絡があり、「きずな」から届いたモニタリング報告書が、本人のものではなく他者の書類だった、と間違いを指摘されました。	
処置経過 及び 結果	苦情受付時に謝罪を行い、原因の確認を行ったところ、担当した相談員が封筒に書類を納入する際に、別の利用者のもので取り違えました。 保護者の方には、改めて担当の相談員から謝罪をし、了承して頂きました。	

受付日	令和3年 5月13日	NO, 2
申出人	保護者	多機能センター
苦情	5月13日、9時30分に利用者が来所し連絡帳を確認すると、下記の記載が保護者よりありました。 「今月の請求書に弁当代7,700円の請求が記載されていました。しかし昼食はいつも持参している為、事務への確認をお願いします。」との記載がありました。 これから調べて、直ぐにそちらに連絡する旨を伝えました。	
経過処置 及び 結果	直ちに事務員へ確認をとったところ、書類作成時に前者の利用者の請求額をそのまま複写して、名前だけ当利用者に変更してしまう間違いをしてしまったとの事でした。 事務側のミスをした原因が判明した為、10時に事務員から保護者へ原因を説明させて貰い、謝罪致しました。	

受付日	令和3年 12月3日	NO、3
申出人	保護者	多機能センター
苦情	<p>本日、Aさんの学校迎え時に学校の出入り口付近で、多機能センターの送迎車が縁石に乗り上げてしまい、タイヤがパンクしてしまう事故がありました。活動後、送迎支援員がご自宅までお送りした際、Aさんの活動の様子をお伝えしたのみで、この一件を報告し忘れてしまいました。その後、学校からAさんのご自宅へ連絡があり、ご両親が上記の件を知る事になりました。</p> <p>お母さまがにじいろへ電話連絡をくださり、「今日の事故の引継ぎがなかったので、連絡させていただきました。今のところ元気に過ごしているので良いのですが大きく言うと交通事故なので、伝えて欲しかった。」とのことでした。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>上記の電話連絡を受けて部署責任者より、きちんと引継ぎが出来なかったこと、それに事故後直ぐにご両親へ電話連絡を入れるべきであったことを謝罪しました。また、Aさんに体調の変化があったら事業所へ伝えていただきたい旨もお伝えしました。</p> <p>お母さまより、「連絡帳に書こうかとも思ったのですが、そうすると来週になってしまうので夫と相談し、早い方が良くと思い電話させていただきました。今後もお世話になるので、良いことも悪いことも情報共有していけたらと思います。また来週宜しく願います。」とのことでした。電話連絡を受け、佐々木所長から謝罪の電話をさせていただきました。</p> <p>12月6日（月）、所長・部署責任者・担当職員でAさん宅を訪問しAさんの体調を伺わせていただき、直接に事故の説明と謝罪を行いました。</p>	