

## 令和6年度 苦情受付状況

	苦情受付日	事業所	申出者	苦情内容	解決結果
①	令和6年7月16日	その他	地域住民の方	送迎車からクラクションを鳴らされ不快に感じた。	クラクションの使用方法について、全ドライバーに対して研修を行いました。クラクションの使用方法については、安全確保の緊急時のみ限定的に使用する事を共有しました。
②	令和6年8月2日	児童・放デイ	ご家族様	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎時に到着時間の事前連絡が無かった。</li> <li>・同性介助だと伝えていたが、送迎の際に男性職員が女性児童の着衣ズレを直した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎車出発前に職員間で読み合わせによる確認を行い、再発防止対策とすることをお伝えしています。</li> <li>・事業所内における支援は同性介助を徹底している事をお伝えしています。但し、送迎車内等の対応について、同性職員のみが対応することが出来ない場合があることをご説明させて頂き、了承を得ました。</li> </ul>
③	令和6年9月3日	生活介護	他事業所 相談支援専門員様	電話相談の際、職員対応が不快に感じた。	電話対応を行った職員に対しては、管理職より接遇面での指導を行いました。今後も、電話対応の際には相手の立場や境遇を理解することに努め、親切で丁寧な対応を行う様、改めて全職員にも伝えています。
④	令和6年9月27日	就労継続支援B型	パン納入事業所様	納入されたパンについて形状が整っていない、焼きムラがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼成後のパンの焼き上がり状態について、問題があると判断した場合には速やかに複数職員で協議を行い、作り直し、もしくは焼成の追加等の対応を行います。</li> <li>・納品チェック体制については、第一段階として工房内複数職員によって検品を行います。</li> </ul>
⑤	令和6年10月8日	その他	地域住民の方	送迎車からクラクションを鳴らされ不快に感じた。	クラクションの取り扱いについて、再度、全ドライバーに研修を行い周知を図りました。