

令和7年度 苦情受付状況					
	日付	事業所	申出者	苦情内容	解決結果
①	令和7年4月10日	生活介護	ご家族様	送迎時間になっても車が到着しなかった。母親は仕事をしており会社にも迷惑がかかるため、このような事があっては困る。	・交通状況等で、ご自宅到着時間に変動があることも予測し、送迎車が事業所を出発する際にご家族への電話連絡を行う。 ・送迎表を作成時、複数職員による確認を実施することで、連絡漏れ等の再発防止を図る。
②	令和7年4月11日	生活介護	ご家族様	当該事業所職員がInstagramを確認したところ、掲載不可となっているご利用者様の顔写真が掲載されており、速やかに削除を行った。	職員にてご家族様に連絡を行い、Instagramに顔写真を掲載してしまった事を報告・謝罪を行う。ご家族様より、「今後は気を付けて下さい」とお言葉を頂く。 (今後の掲載について) ・SNS等掲載の同意書を再確認し、一覧表にまとめ職員間で周知を実施。 ・投稿する職員を限定。 ・投稿前に別の職員が再確認を行う。
③	令和7年6月17日	就労B	パン納品施設等	令和7年6月16日に納品された給食パン50個の内6個に、包装内側に水滴が付着している。昨年同時期に、同様の事案があったが改善されていない。	個包装に入れる前の、パン冷却が不十分であったと判断。納品先の高井田苑様に謝罪を行う。今後の対応として、パンの冷却時間を十分に取る(約1時間)と共に、保存用のパンをカットし、中のフィリングが冷却出来ているかを接触により確認してから包装作業に取り掛かる。
④	令和7年7月31日	就労B	相談支援	相談支援員が、就Bご利用者と会話をした際に、ご利用者と通常接点のないと思われる児童発達支援 放課後等デイサービスのご利用者の話(氏名、自宅住所等)が出た。個人情報が出ていることは、問題ではないか。	・よりそいの丘で従事する送迎職員は、複数の事業所を兼務する事から、ご利用者の住所はもちろん、事業所内で知り得た個人情報について、必要な範囲で利用し適切に管理する。 ・今回の苦情内容については、事務所及び各事業の会議・朝礼等で伝達し、よりそいの丘職員への注意喚起を行う。 ・個人情報保護についての研修を、ドライバー会議にて実施。
⑤	令和7年9月5日	就労B	パン納品施設等	9月4日納品の給食パンの内、個包装内側に水滴が付着している。昨年以降、同時期に同様の事案があったが改善されていない。 今回の事案、前回(6/17)の苦情対策時に決定した、再発防止に向けての取り組み等が、管理者より各関係職員に周知が出来ておらず、改善に向けての取り組みについて実施されていなかった。	・個包装の袋を変更(袋自体に湿気を吸収する仕様のもの)する。 ・パンを納品する際には、パンを収納するばんじゅう(ケース)の上下にアルミシートを敷き、さらに大型のアルミバックにばんじゅうごと収納することで、外部からの温度を遮断することで水滴の付着を防止する。

⑥	令和7年8月23日	児発・放デイ	ご家族	事業所側から7月に希望を確認した追加利用・変更について、希望を提出するも返答がない。他事業所との併用を予定しており、返答がないことで対事業所への返答やよりそいに提出する利用予定表もだせなくて困っている。	8月26日9時頃に電話連絡し、今回の件について謝罪を行う。また、土曜日の利用について変更可能であることを伝える。自宅へ訪問して謝罪を行いたい旨を伝えると、「自宅まで来ていただかなくて結構ですし、このお電話で了承致しました。9月より土曜日の利用を第2・4土曜日の利用でお願いします」と返答をいただく。 今後、以下の再発予防策に取り組むことで今回の苦情は解決とする。 【再発防止についての具体的な取り組み】 追加・変更等の日程調整の連絡がきた場合は早急に対応を行う。
⑦	令和7年10月10日	就労B	地域住民の方 (シエルパン ご購入者)	喫茶シエルでパンを購入された近隣の方より『あんぱんを購入し、自宅で食べようと思い割ったところ、ツナパンだった』と報告があった。山口主任より謝罪の電話を行い、返金等の対応を行いたいと申し出ると『該当商品はすでに食べたので返金はいらないが、あんぱんが食べたいので持ってきてもらえると嬉しい』との回答があった。 【対応】 同日13時頃、ご自宅を訪問し謝罪と共に商品をお渡しする。先方からは『また買いに行きます』とお言葉を頂き、相手方への対応を終了とする。	・成形が同じで、表面からは中身の判別が付かないパンが4種あり、見た目で判別が出来るように各4種各々のパン表面にトッピングを行い表面からわかるように改善を行った。 ・上記内容を踏まえ、成型後のトッピングが正しく行われたかの確認を、当日の成形担当者が行う。