

## 1 分類別苦情受付件数 4件

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	2 件	件	件	2 件	4 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	2 件	件	件	2 件	4 件

## 2 主な苦情の内容及び対応とその結果 なし

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	昼食時、眠そうにしている他の利用者に味噌汁を飲ませる支援員の行動が強引に見えた。自分がされたわけではないが不愉快になった。支援してもらうのが嫌になった。あんなことはしないでほしい。	当該支援員に確認すると「自分では無理やりのつもりはなかったけど、そう見えたのかもしれない。以後気を付けます。」とのことであった。誤嚥の危険性や、本人や周りがどう感じるかも考えて支援し、当該利用者には今後このようなことがないように職員に周知することで了承していただく。 連絡会で全職員へ周知し、再度自分の支援のあり方について振り返り緊張感を持つとともに、自分の意思を訴えることのできない利用者のこともしっかりと見守っていくよう徹底する。
A	鹿児島市役所より近隣住民から以下の内容の苦情があったと電話にて連絡がある。 ・花野光ヶ丘を走行していた送迎車が、道路の右端を走っていた。T字路で見通しが悪いのに、一旦停止もせずに右に曲がった。その後対向車が急ブレーキをかけていた。運転手はシートベルトもつけていない。すべて、自宅の防犯カメラに写っている。うちの周りで交通事故は起こしてほしくない。いま全国でも、交通事故のニュースをよく見るので、気を付けて運転してほしい。職員全体にも周知してもらいたい。	当該車両に乗車していた職員に確認を行う。当該職員はシートベルトはちゃんとつけており、右側を走っていないと話し、ドライブレコーダーを確認するが、不審な点はなかった。 近隣住民の方の訴えは職員全体に安全運転を徹底してほしいということであったため、全職員に周知・徹底する。
A	女性より興奮された状態で以下の内容の苦情の電話がある。 ・田上自動車学校入口の先のバス停のところで、女性が左車線を走行中、右車線を走っていた通園1号がウインカーを出さずに車線変更してきて、危険を感じ急ブレーキを踏んだとのことであった。	女性宅に謝罪に行き、受け入れていただく。知り合いの中にも他事業所の送迎車と事故をした人がおり、気をつけて欲しいとのことであった。再度、安全運転を周知徹底すること約束する。 ドライブレコーダーで確認するが、車線変更とウインカーのタイミングが遅いことは確認できたが後方の様子までは確認できなかった。 全職員へ苦情内容と安全運転の周知徹底を行う。
A	利用者より以下の内容の苦情がある。 ・送迎車の運転が荒くて酔った。これまで運転には何度も改善をお願いしてきたが、改善されるのは少しの間だけで、口頭で伝えても無駄だと思ったとのこと。とにかく急ブレーキ、急発進は車いすの自分にはきつい。	当該支援員へその旨を伝えたとこ、そのような運転をしたつもりはないとのことであったが、車いすを乗せての運転はより慎重に、丁寧な運転をするように話をする。 全職員へ苦情内容と安全運転の周知徹底を行う。