

【平成 27 年度苦情受付状況】・・・ 4 件

事業所名	内容	解決策
02.あゆみのもり須恵	送迎車両のスピードについて	・役場にも連絡されていたが、特定ができず謝罪はできていない。送迎業務について十分な配慮をするように再確認するように、全職員へ周知した。
02.あゆみのもり須恵	行政の空き地を駐車場代わりに使用している。 掃除をして、不法投棄も片付けて欲しい	・職員は車両停車時に周知のチェックをする。 ・地域活動の一環として、利用者様と地域清掃をする。 ・不法投棄は役場に連絡する。
02.あゆみのもり須恵	虐待の疑い・職員間の情報共有のあり方	・第三者委員のお二人にご協力頂き、虐待について確認頂いた。 お母さまは、「自宅か他の場所でのものかもしれない」との事であった。 100%あゆみでのあざとは言い切れないと言われ安心しました。と第三者委員中牟田様のご意見を頂いた。 お母様にもあざがあった場合には、すぐに職員に伝えていただくようお願いをした。 又、職員にもあざ等に気づいた場合には、お母様へ伝える。 ・支援の質を高める意識改革のための研修を適時に行う。
04.YUZUKA	帰宅途上における虐待と暴言に対する苦情	・ご家族の意向を踏まえ交番、中学校に訪問状況報告・改善策をお願いした。 対象生徒から反省文を頂き校長・教頭からも直接お母様へ謝罪された。