

令和3年度において7件の苦情があり、申出人に対しては第三者委員からの助言や苦情解決責任者である施設長等からの再発防止策の説明により御理解をいただきました。

番号	苦情受付日	申出人	施設・事業所	苦情の内容	苦情への対応 (再発防止)
1	令和3年7月15日	匿名（法人のアドレスへのメール）	生活介護事業所	送迎車両の駐停方法	駐車場所の変更と乗降時間を短縮した。
2	令和3年7月21日	利用者の親	入所支援施設	骨折が立て続けに起きた理由と2回目の骨折が判明するまで期間を要した理由	第三者委員の立会いの下で、好んで過ごす場所に椅子を設置すること、移動時に職員が付き添うことを説明し、理解を得られた。
3	令和3年8月21日	利用者の親	入所支援施設	負傷（擦過傷及び内出血）の原因の究明、改善策	居室の変更など過密に接触する機会を縮減した。
4	令和3年10月13日	利用者本人	相談支援事業所	職員の対応	役職者が対応することとした。
5	令和4年2月28日	利用者の親	生活介護事業所	資料の配付漏れ	複数の職員により配布物の確認、封入を行う二重の確認体制とした。
6	令和4年3月7日	利用者本人	相談支援事業所	計画相談（モニタリング）の対応	基幹相談支援センターと連携して対応することとした。
7	令和4年3月14日	匿名（電話）	生活介護事業所	狭い道路での安全な運行	極力狭い道路の通行を避けたルートに変更し、安全な運行に努めることとした。