

意見・要望等 を受けた日	令和 3年 6月 10日	意見・要望等の 発生時期	令和 3年 6月 10日
記入者	サービス管理責任者 福田 悟		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	B 様		
意見・要望の 内容等	<p>■6月10日朝の送迎車内で近くに座っていた利用者C様に太ももあたりを触られて、嫌だったので、途中送迎ドライバーが近くに来た際にそのことを伝えた。送迎スタッフから利用者C様に触らないように注意してもらったが、まだ、嫌な気持ちがあった。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>①ドライブレコーダー（車内）は、記録が更新してあり、映像を見ることが出来なかった。</p> <p>②ドライバーへの聞き取りでは、同じ列のシート3名で座っていた。利用者C様は、以前も本人に性的な気持ちはないが、他の利用者の足を触ったことがあったため、席に着いた際、できるだけ近くに寄らないようにB様に促しを行ったが、その後C様から過剰にB様に関わりを持つ様子が見られた。</p> <p>③本人が訴えた内容とドライバーから聞き取った内容を同日16:00頃家族へ報告し、今回の本人からの訴えを真摯に受け止めた対応を事業所として考えたいと伝えている。</p> <p>【その後の対応】</p> <p>① 記録媒体の容量が少なかったので、福山サビ管と協議し、記録量の大きい物に変更し、1日録画できるように早急に対応する。</p> <p>③ 利用者C様へ乗車時の声掛けおよび人との距離感についての支援とB様への人との距離感および他者との関わり方について支援を行う。</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 3年 7月 16日	意見・要望等の 発生時期	令和 3年 7月 16日
記入者	リーダー堀人 恵	サービス管理責任者	福田 悟
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A様		
意見・要望の 内容等	<p>7/16 9:15頃</p> <p>◆A様お母様より通所部へ電話連絡がある。 送迎がまだ来ていないという内容。 その際に送迎の時間を確認し、折り返しますと伝える。</p> <p>同日 9:20頃</p> <p>◆お母様から再度電話がある。（本部事務で受け、その後B型職員で対応） 送迎車が到着したことを伝えられた後に要望を言われる。 いつもは8時40分から9時の間で送迎が来ているが、今日は来ていない。 もし、今日のように時間が変動することがあれば、予定を立てることが難しい。 遅れるときには連絡をしてほしい。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>◆通所管理者に確認した内容</p> <p>送迎時間一覧の記載が9時20分と間違った表記になっていた。（実際は9時が正解）</p> <p>当日、送迎に向かった職員が普段A様の送迎ルートの担当ではない送迎スタッフで、かつ乗車が一番目であったため、記載してあった時間に迎えに行っていた。</p> <p>再度送迎時間を統一できるように通所部で周知を図るとのこと。</p> <p><家族への回答> 対応：福田</p> <p>今回の送迎でご迷惑をかけたことへの謝罪。</p> <p>送迎時間に遅れる場合は、電話連絡をすること。</p> <p>送迎時間は今まで通りの時間で統一を図ったこと。</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。