

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 4年 5月 31日	意見・要望等の 発生時期	令和 4年 5月 31日
記入者	福田 悟サビ管		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）			
意見・要望の 内容等	<p><主訴>B 型が某センターのトイレを使用しているが、今の時期某センター関係者が繁忙期で使用する機会が多くなっている。そのような状況で B 型利用者がそろそろとトイレに行っていて、トイレが使えなかったという苦情が某センター関係者から上がっている。某センター関係者の為に作ったトイレなので、使用の仕方を考えて欲しい。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>■B 型職員に使用状況を確認。トイレは外部就労の際、途中休憩時に使用している。職員が 1 名引率の為、利用者全員（5 名程度）を車に乗せてトイレの場所まで移動する必要がある。トイレの近くに駐車し、トイレの声掛けをして行きたい人だけに行ってもらっている。10 分程度の使用。</p> <p>■上記内容を理事長、施設長に報告。</p> <p>■某センターのトイレをできるだけ使用しなくていいように作業時間と休憩の仕方を工夫する。</p> <p>■委託を受けている外部就労先へも要望内容とそれに伴う対応を伝える。</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 4年 4月 15日	意見・要望等の 発生時期	令和 4年 4月 14日
記入者	福田 悟サビ管		
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>■4月14日、定期の面談で送迎のスタッフについての相談がある。</p> <p>■話した内容は、特定のドライバーに対して、対応がイヤ、うるさい。態度がイヤという趣旨の話をする。具体的な内容を改めて尋ねると「どう言ったらいいかな」と言い、何がイヤなのか、どんなことがあったのかは言わなかった。</p> <p>■4月15日、前日とは違う支援員で再度面談を行い、話の内容の聞き取りをする。</p> <p>■以前あった当該ドライバーから言われた「ウロウロしたらいかん」という言い方が怖かったとのこと。送迎の時などに言い方、対応、態度が怖いとのこと。</p> <p>■他のドライバーは優しいので皆さんみたいな対応、態度になって欲しい。</p> <p>■当該ドライバーだけでなく何名かのドライバーが、助手席に優先的に女性利用者を乗せるのはなぜなのか知りたい。</p>		
申出者への説明 や回答内容 または行なっ た対応	<p>■当該ドライバーは、前回から日頃から極力本人以外への声掛けをしないようにし対応している。</p> <p>■助手席に女性利用者を乗せている理由は、他の同乗者が男性ばかりになった時に女性への配慮として助手席に乗せていた。</p> <p>■今後、どうしても助手席に乗せる配慮が必要な利用者のみ対応し、事故の時に危険性が低い、後部座席に乗せるように対応していく。</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 5年 2月 28日	意見・要望等の 発生時期	令和 5年 2月 14日
記入者	堀人 恵 支援員		
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><主訴></p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性更衣室を使う際に、待ち時間が長い。またスペースが狭くて着替えにくい。 <p><現状></p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性 1 日の平均利用数約 12 名が更衣室を使用している(最大 18 名) ・一回で入れる人数が4名のため、早く更衣室に行こうとして、作業が終わるとB棟まで走って戻る人がいる 		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p><改善案></p> <ul style="list-style-type: none"> ・農福連携と一緒に使用しているイベントスペース奥が現在物置になっている。物を整理して、カーテンで目隠しをして更衣スペースをつくる ・作業ごとに着替え場所を割り振り、スムーズに着替えが進むようにしていく <p>(改善済み)</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等 を受けた日	令和5年2月17日	意見・要望等の 発生時期	令和5年2月16日
記入者	平野 佑典支援員		
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><主訴>送迎車内のこと</p> <p>■運転手のBさんのマスクがずっと鼻の下のままなのが気になりました。咳をされることもあるので気になります。感染の防止になっていないと思いきな気持ちがありました。</p> <p>■マスクを鼻の上まできちんとしてほしいです。</p> <p><その他の気持ち></p> <p>他にも鼻の下マスクの職員さんも見ましたが、気付いてなおされているのは大丈夫です。息苦しくて少し外して呼吸されているのも大丈夫です。利用者さんでもマスクをはめられない方がいるのは大丈夫です。</p> <p>送迎車内が暑い時があって、暖房を切ってほしい時は自分で伝えられるから大丈夫です。マスクのことは言いづらかったです。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>■ご意見として受け止め、社内で共有することを伝えました。上司に伝えて改善を図ることになったら、そのことをもう一度話すことを伝えました。（記：平野）</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 5年 2月 22日	意見・要望等の 発生時期	令和 5年 2月 22日
記入者	福山 勝弘サビ管		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	一般男性 匿名希望 ホームページのメールにて		
意見・要望の 内容等	社会福祉法人 明徳会- HP「お問い合わせ」情報から 八王子通りのスーパーの駐車場の信号を避けるためのショートカット に使用するのはやめていただきたい。なかなかのスピードで通り抜けて いきます。危険です。運転手 A		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	A 送迎スタッフに確認したところ、当日は新任職員に送迎コースを教えて いる時で、運転手は新任運転手で助手席に A 送迎スタッフが座っていた。 送迎時間に余裕がなく、A 送迎スタッフが新任運転手にショートカットす るように指示していた。 A 送迎スタッフと新任運転手には、安全運転管理者から運転マナーについ て注意をおこない、全送迎スタッフにも周知している。 情報をいただいた方については、メールにて謝罪している。		

※ 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 4年 11月 24日	意見・要望等の 発生時期	令和 4年 11月 24日
記入者	福山 勝弘サビ管		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A様 一般男性 お電話にて		
意見・要望の 内容等	<p><主訴></p> <p>8時30分頃に国道3号線をバイク運転中に、Bドライバーの運転する送迎車に幅寄せされて転倒しようとした。しかも、その場所は追い越し禁止区域であるため、とても危なかったと電話で受け付けている。</p> <p>直ぐに、安全運転管理者（福山）から折り返しA様に謝罪。また、当事業所の全車両にはドライブレコーダーが搭載されているため、ドライバーと安全運転管理者と映像を確認して、改めて謝罪と説明をさせて欲しいとお伝えするが、A様からは今後注意していただければ良いので連絡はいらないと話されている。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>Bドライバーと安全運転管理者でドライブレコーダーの映像を確認するが、バイクへの幅寄せや接触の可能性が高い状況は確認できず安全運転を逸脱する行為等も無かった。</p> <p>なお、今回はドライブレコーダーの映像には残っていないが、気付かないところで一般の方にご迷惑をお掛けする可能性もあることから、全送迎担当者に運転マナーについて再周知を図っている。</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 5年 1月 18日	意見・要望等の 発生時期	令和 5年 1月 16日
記入者	堀人 恵 生活支援員		
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	<主訴> ・送迎スタッフの B さんの運転が怖い。 ・今朝（18 日）の運転では、スピードが出た状態で左にハンドルを切られ、体がよろめいた。 ・以前からスピードを出され、運転が荒い。急発進、急ブレーキが多い。 ・急発進、急ブレーキ、急ハンドルなどがなく、安全運転で送迎をしてほしい。		
申出者への説明 や回答内容 または行なっ た対応	・福山副施設長から当該ドライバーへの聞き取りと安全運転をするよう厳しく指導をしている。 ・再度、同様のことがあった場合はすぐに申し出てもらうように伝えている。 ・また、ご利用者様の送迎時間の間隔が短くなって、運転スピードが上がらないようなルート配置に気をつける。 1月23日（月）に以上のことを申し出者に回答をし、了承を得ている。		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等 を受けた日	令和 4年 9月 16日	意見・要望等の 発生時期	令和 4年 9月 16日
記入者	福田 悟サビ管		
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><主訴></p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援員（女性）から体調が悪い時やケガをした時に大丈夫か心配をして声をかけてくれるのはうれしいが、何度か「嫁入り前の体なんだから」や「これから赤ちゃんを産む体なんだから」などの枕詞をわざわざ付けなくても良いのではなか。 ・自分は今のところ結婚も出産もする予定がない（していない）、結婚や出産の予定がある人には言ってもいいと思うが、今の自分にそのように表現されることに違和感を感じる。 ・支援員さんが悪気があって言っていないことは十分理解しているので、謝って欲しいわけではない。 		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<ul style="list-style-type: none"> ■何気なく発言した言葉を言われた人がどのように感じるかは、伝えてもらえることが自分たちの気づきとなるので、今後も違和感を感じたことについては伝えて欲しい。 ■今回のご意見は、自分の対人援助についての学びとして他の支援員にも共有させてもらい、表現の仕方を考える機会としたいと思います。 ■当該支援員に聞き取りをするが、6月もしくは7月ごろのことで正確にどのように言ったか覚えていない。ただ、上記にあるような直接的な言い方をご本人にしていないと思うとのこと。しかし、ご本人がそのように感じたのであれば、申し訳なく思います。今後、発言に気をつけていきます。 		

※ 副施設長、施設長に報告する。