

令和 7 年 12 月

■苦情内容

法人敷地内から県道へ出る T 字路において、職員が運転する車両が急に飛び出してきたため、大変危険だった。同様のことは以前にもあり、日頃から貴法人職員の危険な運転を見受けることがあるため、運転マナーの改善を求めたい。(地域住民より)

■当法人からの回答

このたびは、当法人職員の運転によりご心配とご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。以前にも同様の状況があったとのことで、重ねてお詫び申し上げます。再発防止のため、敷地からの発進時の一時停止・確認の徹底、安全運転に関する周知・指導を改めて実施いたします。今後は継続的に安全運転に関する呼び掛けを実施すると共に、マナー向上に取り組んでまいります。

---

■苦情・要望

サービス利用後に帰宅した際、息子が LL サイズのジャンパーの上に L サイズのベストを着せられており、何の効果があるのか分からないし見た目に違和感がありました。障害者かもしれませんが、人格を尊重するようお願いします。また、家と施設の室温差を踏まえた服装の工夫をお願いします。(ご家族様)

■当法人からの回答

このたびは、息子様の服装について不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。当日は屋外の寒さに備え、職員が上着を重ねてお支度しましたが、不自然な着こなしとなってしまう、配慮が行き届いておりませんでした。今後は、利用者様の尊厳に十分配慮し、見た目にも適した服装となるよう指導するとともに、ご家庭と施設の室温差にも気を配った対応を徹底してまいります。

---

■苦情内容

面会時に「ドリップコーヒーを母に飲ませてほしい」と職員に依頼し渡そうとした際に、「自分でできないものは持ってこないでほしい」と言われました。利用者が自らできないものは持ち込んだらダメなののでしょうか？(ご家族様)

■当法人からの回答

このたびは、職員の不適切な対応により、ご不安とご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今回の件につきましては、関係職員への確認と指導を行い、今後同様のことが起こらぬよう、職員一同、より一層の配慮に努めてまいります。