

## 2024(令和6)年度 苦情相談一覧

日付	対象拠点	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
令和 6年 9月 2日	白熊園	匿名 (口頭)	「スピードは出ておらず怪我等はないが、施設の車のミラーが擦れ違う時に(私の)肘に接触し、そのまま行ってしまった」とのご連絡を頂きました。	当該事業所(短期入所)でドライブレコーダーを含む内容確認後、施設長より施設職員へ向けて、注意喚起を行い周知すると共に、改めてご本人様へ連絡をとり、確認報告と合わせ謝罪をさせて頂きました。
令和 6年 9月17日	白熊園	ご家族様 (口頭)	ご家族もお仕事がある中、ご入所者様の転倒負傷による病院受診に関する電話対応について、苦情を頂きました。	内容を確認後、病院受診からの帰園時に、確認報告と合わせ謝罪をさせて頂きました。
令和 7年 2月12日	白熊園	ご家族様 (口頭)	ご利用手続きの電話連絡について、事前説明の不足や職員都合優先の進め方、口調の強さ等が不快であったとのご指摘を頂きました。	当該職員に注意・指導を行い、ご家族様へ謝罪をさせて頂くと共に、担当職員について配慮させて頂きました。
令和 7年 2月13日	白熊園	匿名 (口頭)	「(店舗の)身障者専用駐車場に施設の車が、対象者が乗車していないにもかかわらず駐車されており、当方は対象者が歩く事になった」とのご連絡を頂きました。	職員を特定し、注意・指導すると共に法人内で情報共有し、注意喚起を行いました。又、ご本人様にお電話にて法人内の対応をご報告すると共に、改めて謝罪をさせて頂きました。
令和 7年 3月21日	白熊園	匿名 (口頭)	原動機付自転車を運転されておられた方より、「当園の自動車が、接触はしていないが追い越される時に危険を感じたため、停車時に注意をしたら不満げであった」とのご連絡を頂きました。	ご本人様に頂いたお電話で謝罪、対応をお約束。職員を特定し、注意・指導すると共に法人内で情報共有し、注意喚起を行いました。