

社会福祉法人薄光会 苦情解決に関する規程第 12 条（解決結果の公表）に基づき、令和 7 年 4 月 1 日から令和 7 年 9 月 30 日までの間において受け付けた苦情解決結果を報告します。

受付年月日	事業所	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和 7 年 5 月 13 日	太陽のしずく	電話	地域の方	毎朝、白のミニバンの後ろを走っているが、太陽のしずくに曲がるところ以外ウィンカーを出さない。交通違反である。 他の後続の車も迷惑している。なぜ、そのような運転をするのか。	不明	確認して対応しますという前に、電波の状態が悪く切れてしまい、その後の電話はない。 該当職員に事実確認を行う。	通勤経路でウィンカーを出す箇所は少ないが、ウィンカーを出すタイミングが遅いと家族から指摘されたことがあるので、それが出していないと誤解されてしまった可能性もある。本人も自覚していたことなので、今後は早めのウィンカーと、後続車への配慮も含めた安全運転を心掛けるように注意喚起した。
令和 7 年 8 月 25 日	あおいそら	送迎時に声をかけられる	地域の方	送迎時、利用者の家に停める際、家の周りの側溝をふさいでいる蓋（グレーチング）にタイヤが乗っているため音がうるさい。ひび割れしているのもそのせいではないか。 タイヤが乗ると音が出てうるさいので、当たらないよう注意してください。	否	その場で丁重に謝罪し、今後車を回す（U ターン）際に十分気を付けることを伝える。送迎対象者の保護者の方にも連絡しご迷惑をおかけしたこと謝罪する。また、他の曜日で送迎を行っている事業所にも、同じ内容を伝える。	送迎後、全職員に場所と内容を周知し、同じようなことが起きないように U ターンの仕方、走行の際の速度、端に当たらないような運転の意識をすることを確認する。 保護者の方に、別で連絡が来た際はすぐに連絡をいただけるよう伝える。
令和 7 年 9 月 1 日	太陽のしずく	送迎時に声をかけられる	保護者	徒歩で通勤している職員が、耳にイヤホンをつけて、歩きスマホをしながらフラフラと歩いている姿を何度も見かけている。危ないと思い、クラクションを鳴らしたこともあるが、聞こえていない様子だった。 危ないので、気を付けてほしい。	否	申出人より、最初ふらふらと危ない人が近所にいるという認識だったが、保護者交流会で、事業所職員だと認識し、送迎に来た職員にその内容を伝えたとのこと。 役職間で共有し、施設長から該当職員に事実確認をした。	該当職員に、地域住民からはそのように見られてしまっていることを伝え、通勤時には ① イヤホンは付けていても、周囲の音が聞こえる程度にすること ② 車道と歩道が分かれていない道は、なるべく道の端を歩くこと ③ 歩きスマホは危険なので、やめること 利用者さんが積み重ねてきた地域への信頼と信用を、職員が壊してしまわないように意識を高く持つように伝えた。