

## 平成30年度に寄せられた施設・事業所への苦情等

令和元年6月28日、平成30年度の事業運営に対し寄せられた苦情等の報告会を開催しました。昨年度に寄せられた苦情等を反省し、よりよいサービス提供が出来るよう努めてまいります。

### ア)生活介護部門

#### 【東フレンド】

#### ○送迎車両の駐車場所について

利用者宅前の家の方より家の前に送迎車両を停めてほしくないとの連絡がありました。

この件につきましては、地域の方に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。駐車（乗降）場所の変更を行い、改善をいたしました。

今後もサービスの向上に努めてまいります。

#### 【城南フレンド】

#### ○送迎時間の変更について

保護者の方より「保護者が腕を骨折したことに伴い、送迎時間の変更を頼んだができないと断られた。そういう時に何とかしてほしい。」との連絡がありました。

この件につきましては、保護者の方に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。送迎時間を大幅に変更した時期で、連絡いただいた際に、永続的な変更と受け取り違いをしており、保護者の方の希望内容を十分に理解しておりませんでした。

今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。