

	施設	受付日	分類	内容（いつ・どこで・誰が・どのような）	対応
1	福聚荘	4月5日	苦情	夜間当事者がトイレでの排泄を終え、職員の介助を待っていたが、介護職員が来てくれず、便座に座ったままになり、その後便座から転落してしまった。 職員の対応を改善してほしい。	・相談員が本人より話を聴き、嫌な思いをしたことについて謝罪し、翌日家族へも説明、謝罪をした。 ・対応していた職員に状況を確認し、原因の特定、今後の対策を周知した。
	福聚荘	6月27日	要望 (相談)	焼津市より、施設の面会状況について、入居者家族より「「元気がない」と連絡をもらったのに面会ができない」との連絡があった。 複数の家族が別々に面会に来ていたため、感染症予防の点から面会の間隔などを調整してもらいたい旨をお願いしていたが、家族間の連絡ができたいなかったことで、不信感となったと思われる。	主となる家族へ連絡し、ご本人の体調や面会の方法について説明し、再度面会日程を調整した。
	福聚荘	7月28日	苦情	地域住民より、デイサービスの送迎車の駐車位置について連絡があった。以前にも駐車位置について注意したが改善されないため、再度伝えたところ、職員の対応が真摯ではなかった。	・送迎担当職員へ状況を確認し、住民への対応について気を付けるよう注意した。 ・送迎時の駐車場所を検討し、通行の邪魔にならないようにした。
2	豊田クラブ	5月1日	苦情	4月末、児童が帰る際本の片付けが悪くきれいに片付けるように伝えたところ、泣きはじめる。靴箱まで誘導するがその場から動かなくなり母親が車から降りてきて事情を伝える。母親から「職員の伝え方が悪いのではないかと」話があり該当の職員が謝罪する。5/1に父親から電話。「先日のことで、学校生活に支障をきたしているため退所する」と話がある。	保護者、該当職員から話を聞く。保護者の方から考えを聞き、謝罪する。退所の手続きを行う。保護者の方から「市に報告する」と話があった為、学童側からも市役所に連絡をとる。
3	月坂	7月10日	苦情	乳児の保護者より今年は猛暑だが園での熱中症対策を教えて欲しい。 外遊びをする際の気温は何度を基準としているのか？園庭にて遊ぶ時間帯や水分補給の頻度を確認したい。	保護者と直接話をし、『熱中症対応マニュアル』に沿って活動をしている事と職員間でマニュアルを共有している事を伝えた。 その他、テントの設置やスプリンクラーによる暑さ対策を実施し、子ども達が快適に過ごせる工夫をしていること及び園庭で過ごす時間は、おおよそ30分程度とし水分補給をこまめに行う旨を説明した。
4	ゆりかご			なし	
5	第三ゆりかご			なし	
6	島田ゆりかご			なし	
7	西クラブ			なし	
8	緑遙			なし	
9	つぶら			なし	