

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	登呂の家	地域住民	6月4日	職員の対応について	シルバーハウジング談話室の貸出について、生活援助員から利用相談があった際に有料である旨を説明したところ「使用しない」との回答があった。しかしその後、再び生活援助員から留守番電話にて「無料で貸していただけないか」と依頼があった。一度説明した内容を覆す形での問い合わせであり、不適切な対応と感じられる。	施設開設当初から行事等の際に談話室を無料で物品保管等に利用していた慣習が原因で、生活援助員が所属長へ相談せず無断で貸出依頼をしてしまいました。所属長が管理人へ謝罪し、職員間で談話室は有料であることを共有しました。当該援助員には適切な対応と事前相談・事後報告の徹底を指導しました。	6月8日
2	しらいと（短期）	地域住民	6月26日	私有地への車両の乗り入れについて	自宅駐車場で車を転回する車両があり、常習的なため悪質であると判断し、動画記録を警察へ提出し相談することを検討しています。自動車のロゴから、貴法人の可能性があるのでご確認をお願いします。	ショートステイ送迎時、狭い道での対応のため、運転手が断りなく個人宅の駐車場を使用し車両を転回させていたことが判明しました。当該運転手には、無断で私有地を使用してはならないことを指導するとともに、車両転回が可能な場所についてご家族と改めて共有しました。また、私有地・敷地内での転回や停車を行わないこと等を記した文書を配布し、注意喚起を行いました。今後同様のことが起こらぬよう、再発防止に努めてまいります。	6月26日