

苦情に関する集計報告票 (令和3年度受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・ 手紙	その他
	3	1	2			

	件数	
苦情の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する苦情	1
	利用者への支援方法等に関する苦情	2
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情	—
	その他の苦情	—

苦情の主な内容	対応
「医療費償還払い手続きは何処まで済んでいるか」とお問い合わせがございました。	手続きが未実施であったことが判明しました。お詫びをするとともに必要な書類を謝罪文とともにお送りし、手続きをお願いいたしました。
JR を利用して通所していると思われる利用者について、電車内で気になる行動（急に騒ぐなどの迷惑行為）があるため対応していただきたいと連絡をいただきました。	公共マナーを守るよう注意をいたしました。また、通所利用者全員に公共マナーや社会のルールについて理解を深めるよう伝えるとともに継続して勉強する機会を設けることといたしました。
GH 入居者と思われる男性が、無断で自宅敷地内に立ち入り窓の前に立っていたと近隣住民の方より連絡がありました。	事実確認を行い、申出人宅へ謝罪訪問と再発防止の対応を説明いたしました。

要望等に関する集計報告票 (令和3年度受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・ 手紙	その他
	5		2	2	1	

		件数
要望等の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する要望	5
	利用者への支援方法等に関する要望	—
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望	—
	その他の要望	—

要望の主な内容	対応
コロナウイルスに関連して、通所事業の利用基準を示して欲しいと連絡をいただきました。	体調不良の時は登園を控えるなどの一般的な注意事項はお示ししていましたが、東京都他3府県への緊急事態宣言を踏まえ、通所事業等を利用されている保護者に対し、新型コロナウイルス感染拡大防止についてのお知らせを作成し配布いたしました。
高崎駅西口福祉車両停車エリアを塞いでいた車両の運転手に対して、のぞみの園のバスの運転手が大声で怒鳴っていたため、注意して欲しいと連絡をいただきました。	事実確認を行い、バスの運転手に注意をいたしました。今後は福祉車両停車エリアを塞いでいる車両の運転手には法人から申し入れを行うことといたしました。
「高崎市」日中一時支援の取扱いができなくなった16時30分から15分間の支援をお願いしたいと要望がございました。	16時30分まで法人のサービスを利用していることを踏まえ、引き続き法人でサービスを提供することにいたしました。
診察は予約制であるにもかかわらず、予約順に診察されていないとの申出をいただきました。	申出のあったケースについては、特別な事情により先に診療したものである旨をご説明しました。特別な事情により診察順が前後する場合は、予約してお待ちいただいている患者様に理由を説明することを改めて徹底いたしました。
ホームページで公表する施設職員のコロナ感染状況や施設で取り組むコロナ感染対策等について、国立のぞみの園保護者会に情報共有していただきたいとの手紙をいただきました。	ホームページに掲載する法人内におけるコロナ感染のお知らせについて、国立のぞみの園保護者会に周知するようにいたしました。

お問い合わせ先：国立のぞみの園 監査室 027-381-8094