

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
2	R5.12.6	利用者様	苦情	ドライブの際、落としてしまったマスクを拾ってもらいたくて付き添い職員に何度か声をかけたが、居眠りしていて気付いてもらえなかった。支援中に寝ないで欲しい。	職員が支援中に眠ってしまった。利用者様を把握できる座席に座っていなかった。	当該利用者様に支援中に居眠りをされていてすぐに対応できなかった事をお詫びした。全職員に添乗職員の業務内容の再確認をした。
3	R5.12.6	外部の方	苦情	五差路の交差点で、ひかりの丘の車両が赤信号無視をした。障害者が同乗していたと思うので十分気を付けて欲しい。	走行している道路とは違う信号機を見て青信号だと勘違いしてしまった。	外部の方に、大事故に繋がりがねない重大な交通違反をしたことに対して謝罪した。今後は運転中に注意を怠ることが無いよう気を付ける旨を伝えた。 当該職員と個別面談を行い、慣れた道でも緊張感を持ち安全第一で業務に集中するよう伝えた。 全職員に対して、交通事故に気を付けて安全運転を徹底するよう伝えた。