

平成28年度福祉サービス苦情受付状況について

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設名	苦情解決責任者	事業所名	苦情解決担当者
救護施設平和寮	西川佳夫		濱原賢次・御宮知秀登
福祉型障害児入所施設	鐘ヶ江康郎		柴田秀子
太平	熊崎秀男		永野信夫・谷中陽一・岩原淳次・石川元久・原梶正至
ぶるうむ此花	大西孝亮		池藤園美・川端悠太
IL伯太	三宅裕子	施設入所支援・生活介護	宮前克彦・池田浩明・大村心一
		生活介護【スクエア】	渡邊啓二・万田ゆき
さつき園	打越寛子	生活介護・就労継続支援B型・短期入所・日中一時支援	西川佳孝
		地域活動支援センター	松本直子
		共同生活援助	中尾太樹
アテナ平和	松岡徹	生活介護【スバル】	民井みどり
		就労継続支援B型【ブリッジ】	横山純平
		地域活動支援センター【アクセス】	前家直美
		阿倍野障害者支援センター【わかば】	石川雄也
		生活介護【メロディ】・短期入所【リズム】	谷中祐子
たんぽぽ園	山田洋一	児童発達支援	西村裕美子
		放課後等デイサービス	加藤嘉昭
各駅停車	奥村真一	共同生活援助【GHアテナ】	湯上誠
		多機能型事業所【シルフ】	藤岡真有美
		生活介護【一丁目】	新座啓介
		指定居宅等介護事業所【最寄駅】	梶村悟
じょいふるはかた	五百蔵敏之	共同生活援助【フェリーチェ】	瀬藤昌克
		指定居宅等介護事業所【スマイル】	佐藤ゆかり
		生活介護・就労継続支援B型【フルール】	吉谷光隆
法人本部	田村かおる		植田辰彦

(1)月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
救護施設平和寮	0	1	1	4	1	4	0	5	0	0	0	0	16
福祉型障害児入所施設	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	7
太平	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
ぶるうむ此花	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
IL伯太	0	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	12
さつき園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
アテナ平和	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	1	3	9
たんぽぽ園	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	2	1	8
各駅停車	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
じょいふるはかた	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
法人本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	4	4	7	3	7	4	11	2	2	6	8	60

(2)苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
救護施設平和寮	4	0	0	12	16
福祉型障害児入所施設	0	4	0	3	7
太平	0	2	0	0	2
ぶるうむ此花	0	1	0	0	1
IL伯太	0	11	0	1	12
さつき園	0	2	0	0	2
アテナ平和	3	3	1	2	9
たんぽぽ園	0	7	0	1	8
各駅停車	1	1	0	0	2
じょいふるはかた	0	0	0	1	1
法人本部	0	0	0	0	0
合計	8	31	1	20	60

(3) 苦情受付方法

	電話	来所・送迎時	文書・投書・メール	その他	合計
救護施設平和寮	4	1	0	11	16
福祉型障害児入所施設	4	1	0	2	7
太平	2	0	0	0	2
ぶるうむ此花	1	0	0	0	1
IL伯太	6	6	0	0	12
さつき園	2	(1)	(2)	0	2
アテナ平和	3	4	1	1	9
たんぽぽ園	7	0	0	1	8
各駅停車	1	1	0	0	2
じょいふるはかた	0	1	0	0	1
法人本部	0	0	0	0	0
合計	30	14	1	15	60

(4) 苦情内容別件数(複数回答のため受付件数と一致しないことがあります)

	サービス・ケア内容	個人の嗜好・選択	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
救護施設平和寮	3	2	0	0	0	11	16
福祉型障害児入所施設	5	0	0	0	0	2	7
太平	1	0	0	0	1	0	2
ぶるうむ此花	1	0	0	0	0	0	1
IL伯太	8	0	2	1	0	1	12
さつき園	2	1	0	0	0	0	3
アテナ平和	5	0	0	0	0	5	10
たんぽぽ園	7	0	0	0	0	1	8
各駅停車	2	0	0	0	0	0	2
じょいふるはかた	0	0	0	0	0	1	1
法人本部	0	0	0	0	0	0	0
合計	34	3	2	1	1	21	62

平成28年度福祉サービス苦情受付内容

社会福祉法人日本ヘレンケラー財団

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成28年4月26日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 「その他(近隣の方)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	居室からゴミが捨てられていると苦情		
対応と結果	匿名の近隣の方が来寮し、報告して下さる。南側のマンションとの間の道路にゴミがよく落ちているとのこと。以前はなかったそうである。最近、ゴミを捨てる特性を持つ子が入所してきたかとの問いであった。副主任が対応し、そのような子が入所してきていないことを伝える。また、1階居室の網戸が外れてしまっていることを説明し、すぐに修繕することを伝え謝罪する。納得して下さる。		

施設種別	障害者支援施設(短期入所)	受付年月日	平成28年5月11日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	利用後、施設の服を着て帰ってきた。次回、利用時に(ご本人の)服を返却してほしい。		
対応と結果	連絡をいただいたご家族へ謝罪すると同時に、申し出内容を確認することとした。結果、利用されていた棟に本人の衣服を保管していたが、対応した職員は終了日であることを失念し、着替えの準備をしていなかったことが原因とわかる。改めてご家族へ理由を説明し、承諾を得たうえで次回利用時に返却させていただくこととなった。また、職員間で周知を図り同様のことがおこらないよう注意を促し再発防止に努めた。(当施設では、利用開始と同時に本人の衣服から施設が準備した衣服に着替えていただく。汚れていれば洗濯し、指定場所に保管し衛生面に留意している。)		

施設種別	生活介護事業所	受付年月日	平成28年5月13日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	自分の順番ではないレクリエーション活動に参加しようとしたら、A職員に今は他の方が活動に参加する時間であると注意を受けたが、その注意の仕方が大変怖く、言い方がきつかった。		
対応と結果	ご本人がレクリエーション活動の順番等のことを理解されていなかったようなので、細かく説明を行なう。そのうえで、言葉をかけた際、相手がどう受けとめるかが重要であるので、十分に認識を持った支援をするように苦情担当者より職員全員に伝える。		

施設種別	障害者支援施設(日中一時)	受付年月日	平成28年5月29日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他(入居者の利用先のサービス事業所)		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	日中一時の利用者が自転車で来訪されており、自転車に駐輪場のシールが貼ってあったが、当施設を利用すると剥がされている。以前にも同様のことがあり、管理を徹底できないのか。		
対応と結果	以前の同様の苦情の際に、自転車は駐輪場横の機械室の中に保管させてもらうことになっていたが、徹底されていなかった。そのため、ご本人来所時に門でお迎えし、一緒に機械室へ行き自転車を停めてもらうことを再度全職員に周知。 その後は、上記の対応を徹底しており、シールが剥がされることはなく、当施設を利用されている。		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成28年7月10日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	家族面会時、居室アンテナのカバーが外れている、空気清浄器のフィルターが埃だらけで手入れされていない。 冬物衣料は持ち帰り、ゴムの入れ直しなどの修繕を行なっている。		
対応と結果	アンテナカバーについては早急にカバーを購入し設置する。フィルターの件については、定期清掃を行なうよう職員に周知。衣類については、持ち帰りのご協力のお礼を述べるとともに、自宅で11月頃まで管理をお願いしている。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成28年7月23日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(対面)		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	特定の職員より邪険な関わりをされる。		
対応と結果	管理職と名前の挙がった職員との話し合いの時間をつくり、苦情内容の事実確認と、今後の利用者の方との関わり方についての確認を行う。その後、申立人へもその旨を伝え、改めてお詫びをする。対応に納得され、「わかりました。ありがとうございます」とのお言葉をいただく。		

施設種別	共同生活援助	受付年月日	平成28年10月8日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(同じマンションの住民)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	午後2時半頃に、浴室の脱衣所前にグループホームの男性入居者の方が入ってきており、突然のことで驚いている。二度と同じことが起こらないように、職員から入居者へ伝えて欲しい。		
対応と結果	部屋を間違えた男性入居者と世話人で当日謝罪する。翌日管理者が謝罪の為お宅を訪ね、二度と同じことが起きないように本人へ伝えることと、間違わないよう玄関先に目印をつけると伝えると、「同じことが起きなければ大丈夫です」とおっしゃる。自宅を間違えた入居者には、外に出たいときは世話人へ話し、1人で出ないように伝える。その後、勘違いしないよう玄関先に目印をつける。		

施設種別	児童発達支援センター	受付年月日	平成 28 年 11 月
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣の方)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(施設の前を近隣の方が通りかかった時)		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	イチョウの木の落ち葉が大量で、雨どいが詰まるのでどうかしてほしい。		
対応と結果	市に連絡を取り、切る許可をもらい、すぐに実践。それ以降も定期的に外まわりの掃除を行なっている。		

施設種別	救護施設	受付年月日	平成28年11月4日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(建替え仮住まいの近隣の方)		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者		
(該当に■)	④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	トイレやお風呂を利用する際の、ドアの開閉の音がうるさい。		
対応と結果	利用者の方へドアの開閉等、生活音に関する話を実演も含めて行ない、以降はこの件に関する苦情はなくなった。		

施設種別	障害者支援施設(短期入所)	受付年月日	平成 28年 11月 8日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者		
(該当に■)	④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	一泊二日の短期入所を利用中、両日同じ服を着ていた。		
対応と結果	利用者の着替えを担当したスタッフが衣類を綺麗にたたみ、その上に未使用のおむつを置いたため、翌朝別のスタッフが新しい衣類と勘違いし着衣することになった。主任よりご家族に事実を説明し、連携不足を謝罪する。荷物の管理について、ご家族と相談し、汚れ物を入れる袋を別で準備することで、以降衣類の交換間違いはなくなる。		

施設種別	放課後等デイサービス	受付年月日	平成29年2月
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者		
(該当に■)	④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	帰りの送迎(家に到着するのが)がいつも時間より遅い。(約束の時間内ではあった)		
対応と結果	毎日車に乗るメンバーも違うので多少ずれてはくるものの、契約時に18:00~19:00の間に送ると約束はしているので、いつもの時間より遅くなり心配される気持ちは受けとめ、契約時の送迎時間帯を改めて確認させていただき、納得していただく。		

施設種別	障害者支援施設(生活介護)	受付年月日	平成29年2月8日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣住民)		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(送迎車輛の運行について)		
苦情の内容	周辺道路走行中に一旦停止の標識があるにも関わらず、一旦停止せず走行する当施設の車輛があった。道路交通法を遵守するよう強い申し入れがある。		
対応と結果	当日の終礼時にスタッフに概要報告し、法令遵守と運転時のマナーについて振り返り、安全運転について再確認を行なう。また、車輛搭載レコーダーで走行状況を確認する。一旦停止はしていたが充分ではないと見られる運転があり、ドライバー会議を開催する。送迎時の運転について具体例を挙げて注意喚起を行ない、交通安全の務めを徹底する。		

施設種別	障害者支援施設(生活介護)	受付年月日	平成29年2月10日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input checked="" type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	住民税の申告手続きをしたくない。手続きがややこしい。マイナンバーの通知書を施設へ送付するのでしてもらいたい。		
対応と結果	申し出内容に対してご家族へ、施設ではマイナンバーの管理が難しいと応答。社会保障に関わる個別の申告や更新手続きを施設の判断で行うことができないことを説明し理解を求めた。結果、渋々ながら納得し受け入れていただいた。加えて記載方法や他に揃えていただく必要書類については、電話で話しながら準備していただくことができた。(ご家族は高齢で目も悪くなり、手続きが面倒になってきていることは事実として認識することができる。しかし、施設としてできることとできないことを明確にしておくことが必要であった。)		

施設種別	障害者支援施設	受付年月日	平成29年3月2日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	母より、利用者が他の利用者から他害を受けているようだ、なぜそのようなことをするのか理由を教えてほしいとの訴えあり。利用者本人も「金曜日に食堂で押された、怖い」と言っている。		
対応と結果	利用者が母に訴えたという他利用者の他害の件について、事実確認を行なったが、利用者本人は他害があった時に職員に伝えたと言うものの、その職員は公休で不在であった。また、当日の記録からもトラブルは確認できなかったが、両者の間でトラブルが起きないように支援員が間に入るなどして配慮していくことをお伝えしている。		

施設種別	福祉型障害児入所施設	受付年月日	平成29年3月15日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他()		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他()		
苦情の内容	卒業式の日を間違えて伝えた		
対応と結果	母・祖母ともに卒業式の日程を間違えて伝えてしまう。そのため、母祖母とも卒業式に参加できなかったと電話で苦情をいただく。お二人とも大変楽しみにしておられ、祖母はその日程に合わせて入院をされていたとのことであった。17日来寮され、担当と施設長で謝罪する。取り返しのつかないことであり、母・祖母の心の内を話していただき、今後このようなことが起こらないため、電話連絡だけでなく、文章での連絡を行なうことを約束する。お二人とも納得いただく。後日、卒業式を撮影していたビデオをDVDにして見て頂くことになる。		

