

苦 情 解 決 結 果 状 況 報 告 書 （ 平 成 30 年 度 ）

苦 情 解 決 統 括 責 任 者 平 野 浩 一

番 号	施 設 名	受 付 日	申 出 人 区 分	苦 情 区 分	苦 情 内 容	申 出 人 の 希 望	立 合 区 分	想 定 原 因 区 分	解 決 結 果 等
		解 決 年 月 日							
1	福祉センター (運転手)	平成30年7月17日	1	2・エ	事務連絡用車両を運転中、助手席にあったカバンから書類が落ちたため、拾おうとした際、ハンドル操作を誤り、対抗車線に、はみ出した。それを見た市民の方から、浜松市へ苦情の電話があつた。	5	3	2	運転手本人及びドライブレコーダーにて事実確認をし、苦情をいただいた市民の方へ謝罪の電話をしました。 市民の方からは、「あおり運転ではないのか確認したい」とのことでした。事情を説明したところ、「運転手に対して厳しく注意してくれば良い」と了承いただきました。 運転手本人に、注意指導を行うとともに、運転手全員にミーティングにて、注意喚起をしました。また、全職員向けに、安全運転励行を通知しました。
		平成30年7月17日							

※申出人区分 1 本人 2 家族（利用者の ） 3 その他（ ）

※苦情区分 1 福祉サービス【ア職員の対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 オその他（ ）】 2 福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等 ウ施設や設備等 エその他（ ）】

※申出人の希望 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他

※立合区分 1 第三者委員 2 苦情解決統括責任者 3 その他（ ）

※想定原因区分 1 説明・情報の不足 2 職員の態度 3 サービス内容 4 サービス量 5 権利侵害 6 その他（ ）