

苦情解決結果状況報告書（令和3年10月～令和4年3月分）

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	就労継続支援施設 「はばたき」	令和3年	12月3日	3	2	12/3（金）センター代表アドレスにメールにて、苦情があった。 「朝の通勤時にタイミングが合うようで、よく私の運転する車の後を走るバスがいます。車間距離が極端に短く不快です。近年煽り運転が問題になっていますし、我慢の限界がきたので連絡させていただきました。トラブルを事前に防ぐ意味でも、運転手に指導、注意してください。」「自分の運転する車の後ではなく、2、3台前を走っている場合に見ていてもとても危険です。私も大型免許を持っているのですが、乗用車に比べて大型車は急にブレーキも効かないですし、より安全運転をしていただきたいです。早急に改善していただけることを願います。」ナンバー ※浜松800す9115	5	2	6	速やかに事実確認したところ、該当車両（はばたきリフトバス）が判明した。 苦情解決責任者（施設長）、苦情解決統括責任者（センター長）、事務局と協議し以下の対応した。 ・該当する運転手に確認し、注意、指導した。 ・送迎を行う全運転手について、注意喚起を行い、再発防止に努めた。 ・申立者に謝罪するとともに、対応内容について報告した。（1/6メールにて） ※その後、メールの返信や担当者への連絡はなし。
		令和3年	12月6日							
		令和	年 月 日							
		令和	年 月 日							

出人区分 1本人

2家族（利用者の ） 3その他（ 浜北区 森下様 ）

※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（送迎バス運行）】

※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（ 職員の意識不足）