

## 意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	R2年 8月 12日	意見・要望等の 発生時期	R2年 8月 12日
意見・要望等 の受付手段	電話	記入者	サービス管理責任者 村上 学
意見・要望等の申出者（氏名・所属・住所・電話番号） 氏名 （匿名） 所属 電話 住所 〒			
意見・要望の内容等  16：26に匿名方からの電話があり、送迎ドライバーへの運転に関してのご意見をいただいております。 詳細は、熊本市中央区4丁目の丁字路でケア・ハピネスの送迎車がブレーキもかけずに本線に進入してくるという内容で、以前にも同じドライバーの時に同様の事があったことをご指摘をいただいております。前から危ないと感じられており、「このままではいつか事故になってしまう」と思われ、今回ご意見をいただきました。 (当施設の送迎者は全員後方部にドライバー名を貼り付けて運転しております)			
申出者への説明や回答内容または行なった対応  事務員でご意見を受け付け、その後管理者への報告が 있습니다。 返答等を求めておられなかったことや匿名であったことから、後日ホームページに掲載することとしております。  また、当日のドライブレコーダーを確認すると、前方の車両の流れに乗って一旦停止の線を越えて徐行で進んでいた様子がありました。ドライバー本人は止まった意識でありましたが、事実はそうではなかったことをレコーダーの映像で一緒に確認をおこなっております。ドライバー本人へは他の場所でも同様のことを行っている可能性があるため、もう一度自分自身の運転の振り返り、安全運転についての注意・指導を行っています。			

※ サビ管、施設長へ報告を行う。

## 苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和2年5月8日（金）	苦情の発生 時期	令和2年5月8日	受付No	2
記入者	サービス管理責任者 福山勝弘		苦情の発生 場所		
申 出 者	氏名 (フリガナ)	不明	住 所		
	利用者との 関係	隣人			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容 等	5月8日（金）17時頃に通所ご利用者A氏の隣人の方から、A氏を迎えに来る送迎車のスピードが速く無断で敷地内に送迎車を入れている。自分が敷地の前に立っていたら邪魔だと言わんばかりの態度を見せる。最近は、該当する運転手は来ていないので良いが、その運転手を来させないようにしてほしいとの内容であった。				
備 考	電話の内容を受けて、直ぐにA氏の自宅を訪問。ご家族の方と駐車場所の確認を取っていたところ、隣人の方が帰宅されたため苦情の内容について確認と謝罪をおこなっている。また、送迎運転手については、担当運転手では無く交代で回っているため特定が出来ないことも説明。隣人の方によると、該当運転手の顔は分かるが名前は分からない。近隣のバイパスでも、見かけるがスピードが速く普段から荒々しい運転をしており、障がい者を乗車させている自覚がないとのこと。 施設の連絡先をお渡しして、該当する運転手が分かった際には施設への連絡と全担当者に今回のことについて周知することをお伝えしている。				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 感染対策に関する改善要望 ）				

## 苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和2年6月29日（月）	苦情の発生 時期	令和2年6月29日	受付No	3
記入者	サービス管理責任者 福山 勝弘		苦情の発生 場所	熊本市	
申 出 者	氏名 (フリガナ)	A様	住 所		
	利用者との 関係				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容 等	6月29日（月）9時30分ごろ、市道を歩いていた時に、自分が邪魔だったので送迎車両から幅寄せされた。				
備 考	現場から50mほど離れた〇〇前で停車中に、A様が追いかけてこられたため、担当ドライバーが幅寄せはしていないこと直接伝えるが納得されなかった。その場に、平川施設長が駆け付けA様に謝罪している。				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）				