

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	平成 31 年 4 月 19 日（金）		苦情の発生時期	不明	受付 No	通 01
記入者	福山 勝弘		苦情の発生場所	北区周辺道路等		
申 出 人	氏名（フリガナ）	一般女性（匿名希望）	住 所	不明		
	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 不明						
苦情の内容等	<p>めいとくの車を、毎日何台も見るとほとんどの方の運転が荒くて危ない。 特に北区周辺、3号線の裏道、坪井川沿い、また柿原周辺で見かけるが知り合いも皆めいとくの車は荒くて怖いと言っています。</p> <p>裏道にどんどん入ってきて、譲るより先に行きたがる方がほとんどです。今まで1人だけはマナーがよかった方がいますが、他はみなさんマナーが悪いです。</p> <p>女性のドライバーの方も利用者の方が乗っているのに荒いし、クラクションを鳴らすなど性格の悪そうな運転をされます。</p> <p>学校に言おうかと思いましたが、直接苦情としてお伝えした方が良いと思い連絡をしました。</p> <p>運転のマナーや安全運転教育はどうのようになっているのでしょうか。今後ご指導の徹底をお願いします。</p>					
対応など	<p>特に送迎担当者からの状況の聞き取りを行い、ルートの確認、ドライブレコーダーの再確認等を行いました。協議の結果以下の対応を行うことを決定いたしました。</p> <p>①JAF 熊本支部に研修講座（危険予知能力、運転マナー）を依頼し、全職員で受講することにしました。開催日は 6 月 15 日（土）法人職員全体研修日に実施致します。</p> <p>②現在、9コースの送迎ルートで同時に事業所を出発しているため、数分間ずらし出発して送迎車の列を作らないようにします。</p> <p>③狭い路地を出来るだけ避けるように帰宅周辺地図で確認しました。</p> <p>④送迎車後部にドライバー名を記載していることを広く公表します。</p> <p>⑤上記内容については、ホームページで公表し回答に代えさせていただきます。</p> <p>今後、職員への安全運転の徹底、意識定着を図ってまいります、この度は申し訳ございませんでした。</p>					
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 type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）					