

苦情対応に関する情報公開

受付日:

令和 7 年 4 月 18 日

苦情の概要:

送迎車両の運転マナーについて、以下の点が指摘された。

- ・敷地内から北側駐車場にかけての道で、車両が一時停止をせずに進入し、接触しそうになった。
- ・駐車場から出る際、黒い車に乗った職員が左右確認をせずに運転していた。
- ・今までにもヒヤリとする場面が複数回あった。
- ・「自分の道のように走り、交通ルールも守らず、介護職員としての質に疑問がある。どのような教育をしているのか？」との強いご意見があった。

申出者は、「必ず交通ルールを守るよう周知徹底してほしい」と要望。

受付者は丁寧に謝罪し、再発防止に努めることを伝えた。

結果等:

- ・全職員に対して、交通ルール遵守と安全運転の徹底を周知。
- ・敷地内から北道路へ出る際や、駐車場からの出庫時における一時停止と左右確認の徹底を指導。
- ・敷地内の一時停止線が薄くなっていたため、塗り直しを実施。
- ・帰りの送迎後は、敷地内に車両を駐車する運用とした。
- ・職員に「安全運転意識確認・改善シート」を配布し、意識の向上を図る。

当事業所では、社会福祉法第 82 条に基づき、
苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

[シニアセンターvivid]