

苦情対応に関する情報公開

受付日:

令和8年5月11日

苦情の概要:

5月11日、送迎車両のハイエースが交差点を右左折する際、すでに信号が赤になっていたにもかかわらず、速度を上げて曲がっていったと投書による匿名での指摘があった。申出者は危険な運転ではないかと感じ、不安を抱かれた。その後、5月21日には施設駐車場内において、施設内へ入ろうとしていた際に送迎車が突然バックしてきたため驚いたと、同じ申出者から再度匿名による投書があり、「危ない運転が多い部署ではないか」との不信感につながった。さらに、複数回にわたり意見用紙の投書による指摘があったが、申出者に伝わる形での返答がなかったため、「本人へ伝わっているのか」「改善策を考えているのか」との再度の投書があった。施設側で確認したところ、5月11日と5月21日の運転者は同一職員であることが判明した。

結果等:

5月11日の苦情受付後、当日中に該当職員へ内容確認を行い、事業所内にも意見内容を掲示して、全職員へ運転マナー徹底について周知していた。しかし、匿名の申出者への回答が十分に行われておらず、改善が伝わっていなかったことが不信感につながったと考えられた。該当職員に対しては、車両が大きいため運転者が問題ないと感じていても、周囲には危険に見える場合があることを説明し、信号が変わりそうな場面では無理に進行せず、余裕を持った運転を行うよう指導した。また、施設内でのバック走行時の距離感や急な発進についても注意を行い、より慎重な運転を心掛けるよう伝達した。再発防止策として、当該施設職員だけでなく、全館全職員へ運転マナー徹底について文書および口頭で注意喚起を実施し、安全運転意識の再確認を行った。

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。

通所リハビリテーション 若水ケアセンター