

令和7年度上期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 豊田デイサービス 令和7年 8月12日</p>	<p>8月12日 豊田デイサービスの運転手が、帰りの送迎時に信号機のない交差点で徐行はしていたが一旦停止を怠り、右から交差点を横断中の歩行者を驚かせてしまった。</p> <p>また、その場で謝罪を行わずそのまま帰所してしまった。</p> <p>車体横の施設名を確認していた歩行者本人から施設に架電があり、交通ルール・マナーと謝罪が無かったことに対し苦情があった。</p>	<p>8月13日 豊田ゆうあいの里施設長と該当運転手とで歩行者宅に謝罪に伺う。</p> <p>歩行者からは交通ルール・マナーに関する法人の職員指導と教育に関して再度苦情を申し立てられる。</p> <p>再度お詫びするとともに、今回運転をしていた職員に対し交通ルール指導、接遇指導を行う。法人職員全員への交通ルール・マナー指導。安全運転管理者による、事業所ごとの指導教育を約束し、ご理解を頂いた。</p> <p>8月18日に交通ルールの遵守について全職員に発信をするとともに、8月27日の所属長会議の場でも再度交通ルールの再確認を行い、配下職員への周知を依頼した。</p>

令和7年度上期 苦情対応結果・報告書

苦情事案発生日	苦情内容	対応結果
<p>苦情処理 福田ふれあい荘 令和7年 8月20日</p>	<p>8月20日 帰りの送迎時に利用者様の右前腕の皮むけを報告したが、謝罪の言葉がなかったとケアマネに連絡が入る。</p> <p>送迎時に最初に謝罪の言葉は伝えたが、家族の耳には入らず不快な思いをされた。</p> <p>謝罪の言葉が先に欲しかった。事業所として怪我の説明をしっかりして欲しかったとのことだった。</p>	<p>ケアマネには状況を報告し、利用者様家族には謝罪を行い、ご理解を頂いた。</p> <p>利用者様に怪我等が発生した場合には、原因や対応等を詳しく説明すると共に、施設側に非がある場合にはしっかりと謝罪を行うことを徹底します。</p>