

令和 7 年度苦情解決結果

No.	受付日	対象サービス	苦情内容	対応等
1	2025/8/19	デイサービス	デイサービス送迎業務にて職員Aが運転中に車線変更をしたところ、隣を走行していた一般車両より危険な車線変更だったと苦情あり。事業所までこられ、苦言を呈される。施設長が謝罪すると帰っていかれる。	運転者本人、施設長により謝罪をする。再度運転に関して注意喚起を行い、教習所などが開催している運転に関する研修などへの参加を検討する。
2	2025/10/27	本部	10月に寄附を募る文書と払込取扱票を郵送させていただいたところ、電話があり、このように寄附を何度も催促するような文書を送ってこないで欲しいとのこと。例年は年一度の寄附のお願いだったが、去年は二度送付させていただいていた。	謝罪をし、今後送らないようにさせていただくとお伝えする。
3	2026/3/18	ヘルパーステーション	利用者保護者より、職員Bに対して、支援中の私語が多いと苦情あり。	職員に支援中の私語を慎むよう指導をする。今後ご利用者の支援に注力し、繰り返さないことをお約束する。
4	2026/3/23	デイサービス	16時15分頃、ホームページのメールより匿名で連絡あり。C職員が送迎車両運転中、2車線の真ん中を走行し、追い越せないように走り、危険な幅寄せをおこなったとのこと。	謝罪のためメールを返信するが、アドレスは消去されていた。ドライブレコーダーを施設長と運転者で確認したが、今回においては危険な運転であったことは確認できなかった。運転に関しては、今年度二度の苦情をいただいているので、安全運転するように注意喚起をおこない、所内研修の実施、もしくは研修の受講を進める。