

苦情受付一覧（平成 30 年 7 月～平成 30 年 12 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告 日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H30. 8. 30	B 氏	H30. 8. 30	A 氏	苦情	利用者宅訪問時、公用車（社名記載のない車）を駐車する際に長女が「こちらへ停めてください。」と言われ、隣人の駐車場に停める。17:30 過ぎに妻が「隣の B さん帰ってきて車停めるところ探しているみたいよ」と話しあり、長女と共に駐車場へ出る。駐車場に着くと、愛寿苑の公用車一面（屋根やフロントガラス）に枯れ草がばらまかれており、その上から水もまかれていた。そこへ隣人が来て「これあんたの車？何で勝手に停めるの？」と言われる。長女が「すいません。私の家に用事があって、私が停めるように言ったんです。申し訳ありません。」と謝る。隣人「それなら事前に連絡してもらわないと。」と言われ、さらにこちらに向かって「勝手に停めたら迷惑でしょ」と苦情を言われた。	隣人に対し「申し訳ありません。ご迷惑おかけしました。」と謝罪し、公用車を移動させる。その間に隣人が福井警察署に電話をかけ、事情を訴えたようので、「電話出て」と携帯電話を渡されたため、電話に出ると「こちら福井警察署です。人の駐車場に勝手に車を停めると迷惑する人が出てくるのでやめてください。」と言われる。警察に対し「申し訳ありません。」と伝える。隣人より「名前は？」と聞かれたため名乗ると、付けていた名札の写真をスマホで撮影される。「人ん家の駐車場に勝手に停めたら迷惑」と再度言われたため、「申し訳ありませんでした。ご迷惑をおかけしました。」と再度謝罪する。その後隣人 B 氏ほうきとちりとりを持ってきて「ここ掃除しといて」と言い残し家の中へ入られた。 長女さんが掃除される。長女から「不快な思いをさせて申し訳ありません。」と言われる。後で長女から隣人へ再度謝罪しておくとのこと。	H30. 8. 30	隣人へは謝罪と再発防止について説明し、理解を得た。	✓	