

令和2年度 (R2.7~R2.12) 苦情受付一覧

やよいの里

| No. | 受付日              | 申出人        | 発生日              | 利用者 | 苦情 | 苦情・要望・事故の内容  | 対応策  | 報告日             | 申出人報告内容  | 解決 | 未解決 |
|-----|------------------|------------|------------------|-----|----|--|--|-----------------|--|----|-----|
| 1   | R2/<br>2/9<br>17 | B氏<br>(隣人) | R2/<br>2/9<br>17 | A氏  | 苦情 | <p>A氏をご自宅に送り、スタッフが車に戻った際に隣人に呼び止められる。「うちの駐車場に毎回停めるのはやめてください」と言うので、停めるところを間違えていた事を謝罪しました。「以前にも別の職員さんに言ったのに、対応が変わっていない。あなたと同じ事業所の人かどうかも分からんけど。それならこれから停めさせてもらう事もあるのでお願いしますとは言えないのか」と言われていた。</p> <p>合流した小川も、途中から一緒にお話を伺う。「やっぱり人の場所を使うのはおかしいと思うから言ってるんや。旦那も4時頃には帰ってくるし、車が止まったら、あれっと思うと思うし。」との事。ご迷惑をお掛けしたことに謝罪し、今後は本人の駐車場（隣同士になっている）に停める事を徹底する事をお伝えしたが、「別に停めたらあかんって言っているわけでは無くて、停めさせてって言われたら、旦那が帰って来るまでなら別にいいと思ってるんや」と言われている。「基本的には本人の駐車場に駐車するが、状況によっては停めさせて頂く事もあるかもしれないので、ご迷惑お掛けしますがよろしく申し上げます」と返答し、ご了承を得ている。</p> | <p>今後の対応：隣人の方の好意で駐車場（通路側）に停めてもいいとお話を頂いたが、基本的には使用しない。本人駐車場に停車するようにする。職員は移動で入れ替わるので、駐車場についての注意事項をファイルに挟んでおく。</p> <p>※以前に苦情があった日は明確ではないが、駐車場前の道に利用者の降車のために一旦停止していた時に「旦那が今に帰ってくるので、あけておいてほしい」と言われたことがある様子。</p> | R2/<br>2/2<br>8 | 話をしているうちに表情も柔らかくなり、「私もコロナで解雇されたりしてるので、きつい事言ってしまうののかも知れんけど。きつい事を言ってるみたいでごめんの。よろしく申し上げます」との言葉を頂いている。 | レ  |     |

令和2年度（R2.7～R2.12） 苦情受付一覧

やよいの里