

苦情(要望)対応記録

記入日	平成 30 年 1 月 19 日 (土 曜 日)					
記入者氏名						
申し出人氏名	匿名(一般人男性)					
事実確認の状況	<p>1/16 19:15 電話を受け、該当職員に状況を聞いた。 利用者に対し、事業所に戻る途中、未着席状態で前方に教習車が走行しており、渋滞して11分。当該場所の法定速度は50kmで本人は55kmから11の速度であった。高速度であった。未着席状態で前方に車線となり、教習車は左。当社の車は直進した。白線ラインの右に若干曲がるようになった。このままラインを右に走行した。クラクションを鳴らさなかった。 1/19 10:30 ドライブレコーダ映像にて確認し、録画を提出し。</p>					
再発防止の為の取り組み	苦情が発生した要因	<table border="1"> <tr> <th>原因</th> <td> <input type="checkbox"/>説明不足 <input checked="" type="checkbox"/>職員の態度・対応 <input type="checkbox"/>サービス内容 <input type="checkbox"/>管理体制 <input type="checkbox"/>権利侵害 <input type="checkbox"/>その他() </td> </tr> <tr> <th>具体的要因</th> <td>運転の未熟さ。</td> </tr> </table>	原因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度・対応 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 管理体制 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()	具体的要因	運転の未熟さ。
	原因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度・対応 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 管理体制 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()				
	具体的要因	運転の未熟さ。				
再発防止の為の改善策	<p>社名プレートと掲げこの運転であることを再確認し、 今後以上に安全運転と心掛けた。</p>					
対応状況	対応日	平成 30 年 1 月 16 日 (水 曜 日)				
	対応者氏名					
	【報告内容に対する申し出人の意見等】	<p>1/16 電話を受けた際、状況を聞いた後、謝罪した。 職員教育を行う旨を伝え、名前を伺った。今後気を付けてみたい旨を伝え、名前を伺った。</p>				
	【話し合いの結果又は話し合いが不調になった原因・意見の相違点】					
(次回話し合いの日時：平成 年 月 日 (曜日) 時 分)						