

苦情内容と回答

静岡市桜の園 令和4年度

時期	令和5年2月
苦情内容	(市民より電話) 桜の園の車が急な車線変更をしてきて接触しそうになった。利用者も乗せていて大事故になったらどう責任を取るつもりですか。
回答(対応)	通所利用者を自宅へ送る途中、車線変更時の左後方の安全確認の不十分が原因でした。謝罪するとともに、職員への指導と再発防止に努めることを伝えました。

時期	令和5年2月
苦情内容	(市民より電話) 横断歩道を渡ろうと待っていたら、自分の目の前を3台の車が通り過ぎた。3台目が桜の園の車でした。看板を背負っている車がそんなことでいいのでしょうか。
回答(対応)	通所利用者を自宅へ迎えに行く途中、前の車が通過しているので、その流れで通過してしまいました。謝罪するとともに、横断歩道の安全確認について、職員へ指導する旨を伝えました。

時期	令和5年3月
苦情内容	(通所利用者ご家族より) 桜の園利用中、誰かに「お前来るな」「殺すぞ」と言われたらしい。本人と面談し、話を聞いていただきたいです。
回答(対応)	本人と面談しました。声は聞こえたが、誰かわからないとのことでした。職員にも聞き取りしたが、事実は確認できなかったことをご家族に報告いたしました。今後、職員も周囲の言動に注意することを伝え、ごご本人と家族の理解を得ました。