

令和 5 年度 苦情内容と回答

静岡市桜の園

時期	令和 5 年 12 月
苦情内容	(市民から電話) 片側二車線の道路で、桜の園の車が右車線から直前にウインカーを出し強引に入ってきた。事故にはならなかったが、マナーが悪い。
回答 (対応)	危険を感じさせてしまったことを謝罪し、交通マナーを守り、安全運転を心がけることをお伝えした。

時期	令和 5 年 12 月
苦情内容	(入所利用者より) 自室に支援員が水筒を持ってきてくれたので置き場所を作ろうとしたら、芳香剤を落としてしまった。それを見た支援員が「落とすことはないだろう」と偉そうに言った。
回答 (対応)	芳香剤はクリスマス会の贈物で乱雑に扱われたと思い、つい言ってしまった。率直に謝罪し理解を得た。

時期	令和 6 年 1 月
苦情内容	(入所利用者より) コールをしたがすぐ来なくて、支援員と言い争いになった。第三者委員に話を聞いてほしい。
回答 (対応)	第三者委員との面談を実施。利用者、施設側の双方に助言をいただき、理解を得る。