

苦情・ご要望等の受付状況と結果（解決）記事

- 🌱 対象年度 … 平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）
- 🌱 苦情解決責任者 … 相川 壽子（あいかわ ひさこ）
- 🌱 苦情解決担当者 … 相川 英人（あいかわ ひでと）
- 🌱 第三者委員 … 高野智恵子（たかの ちえこ） 貢川地区社会福祉活動推進員
- 🌱 第三者委員 … 名取 政江（なとり まさえ） 甲府市在宅介護支援センター相談協力員

【受付状況と結果（解決）の記事】

ご相談の区分	苦情
お申し出日	平成31年 2月18日
ご相談の内容	ホープ会の看板がある車両が乱暴な運転をしている。 匿名でGoogle マップに「下記の書き込み」があった。 「こちらの名前のある車が危険な割り込みしてきた。その後も乱暴な運転で前を追い抜いていた。介護か何かのところですかね。時間帯的に利用者も乗っているだろうに。」
第三者委員報告の要否	否
第三者委員立会・助言の要否	否
解決日	現在も再発防止のための留意事項「出発前確認」を励行中
経過・結果	記事確認の「即日」に事業部で会議を招集。 掲載情報からは車両や運転者の特定ができないことから、資料配布及び管理者、サービス管理責任者、事業部安全運転管理者からの安全な送迎業務に関する留意事項の徹底と再発防止に向けた留意事項「出発前確認」の励行を実践することとした。 その後、同マップから書き込みが削除されていました。

その他の窓口へのご相談は、各種申請手続きのご相談が数件ありました。

