

クレーム報告書

報告日	令和5年1月25日（水）		
部署	デイサービス みどり	氏名	管理者 岡田 高志

1. クレーム内容

発生日時	令和5年1月24日 17時00分頃		
発生先	安城市柿碓町交差点付近	担当者	██████████
連絡先	一般市民（非通知での連絡 名前なども名乗られず）		
件名	あおり運転・送迎車両内での喫煙（電子タバコ）		
詳細	・発生先付近で、デイみどり車両にあおられた。 ・電子タバコを吸いながら、横柄な態度で運転していた。 担当者へ注意勧告のお願いあり。		

2. クレーム対応

対応者	██████████		
対応内容	電話連絡（非通知）が入り、██████████が対応。 「詳細」の内容を訴えられた為、謝罪。 折り返し、管理者から連絡をさせていただくと伝えたが、名乗られず。また非通知での連絡であり、電話での謝罪のみとなった。		
原因	1月25日（水）10：00～本人より聞き取り 1月24日（火）16：50頃安城市柿碓町付の狭い道路で発生したと思われる。ご利用者すべて自宅へお送りした後の帰社する道のりです。 本人は、焦った運転でもなく、通常の運転だったと発言あり。 ただ、対向車が停止した（対向車どちらかが止まらなると行き来できないような狭い道路）ので、前の車（クレーム報告者）に追隨して通った際に、あおり運転と思われてしまったかもしれない。 その後、前の車にジロジロ見られていたのを認識している。 また、喫煙に関しては、夕方の送迎終了後、車内に利用者が乗車していない状況下で電子タバコの喫煙をしていた事を認める。		
対策	自身があおり運転の認識がなくとも、相手に「あおり運転」と思われてしまう運転ではいけない。 道交法を遵守し、適切な車間距離を取って相手に「あおり運転」と思われない運転で対応する。 勤務時間中の喫煙は、絶対にあってはならないので、車内に電子タバコ持込みは禁止する。		
備考	市民の皆様には、多大なるご迷惑をお掛けしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。		