

## ご意見を下さったお客さまへ

平成 27 年 6 月 9 日の午前 10 時ごろに、地域の方より車両運行に関する以下のようなご意見を頂戴いたしました。貴重なご意見を本当にありがとうございます。今回の件を受け、地域の方々へのマナーの向上により一層努めてまいります。

- ① 軽自動車の運転席で若い女性ヘルパーがイズミヤのところで煙草を吸っている。勤務中だと思うが大丈夫か？
- ② 運転が荒い。狭い道でもスピードを出している。この日も雨が降っているのにスピードを出して、私が通院介助で歩行している際に水をかけられた。
- ③ 私の知り合いも永寿のサービスを利用しているが、その家族からの苦情も多く聞いている。何とかしてほしい。

貴重なご意見、ありがとうございます。お返事が遅くなってしまい、申し訳ありません。また、匿名でのご意見であったため、このような形でのお返事となり申し訳ありません。

以下、ご返答させていただきます。

- ① 改めまして、ご意見ありがとうございます。喫煙に関しては、法人内の通所・ショートステイ・通院介助に要したすべての車両について、送迎ルート及びドライブレコーダーを確認しました。また、改めて車内を含め就業中の喫煙は禁止されている旨の指導を徹底させていただきました。しかしながら、今回の確認では車内の映像での喫煙は確認できませんでした。また、近隣のイズミヤ方面への女性ドライバーの運行はありませんでした。
- ② 雨の日に限らず、車両運行のスピード並びに運転マナーについては、改めて安全運転と周囲の歩行者等への配慮を指示・指導しております。
- ③ 私どものサービスへの苦情をお聞きいただき、ありがとうございます。私たちは、お客さまからのご意見に真摯に対応していきたいと考え、日々努力しております。しっかりとお聞きすることから始めていきますので、ぜひ具体的な内容を教えていただきたいと思っております。

今後とも、お客さま・地域の皆さまからのご意見やご提案にはしっかりとお応えして参ります。皆さまの暖かいご支援、ご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人 永寿福祉会  
06-6760-0710 request\_eijyu@eijyu.or.jp