

クレーム報告書

報告日	令和5年4月27日(木)		
部署	ケアプランセンター みどりオレンジグループ	氏名	管理者 大澤一平

1. クレーム内容

発生日時	令和5年4月27日 13時30分頃		
発生先	県立安城東高校正門前より県道安城桜井線と交わる信号のない交差点	担当者	■■■■■
連絡先	一般市民(非通知での連絡にて匿名)		
件名	交差点進入時の確認不足のご指摘		
詳細	発生先の道路にて当該社員の運転する車両が県道を横断する際に、手前向かって右側からくる車両に意識が集中し、奥向かって左側からくる車両の確認を怠り、急いで発進してしまった為に車両同士が急接近してしまった。事故にはならなかったが、危険を感じた。		

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」の内容をご指摘頂き、対応者より謝罪。 折り返し、管理者から連絡をさせて頂くと伝えましたが、匿名にて、非通知での連絡でもあった為、周知徹底する事を伝え、電話での謝罪のみとさせて頂く。
原因	当日に当該従業員に事実確認、聞き取り。指摘のご連絡を頂く前より危険であった事に自覚あり。時間的な焦りはなかったが、手前向かって右側からくる車両が当該社員の運転車両の為に停車して頂いた事から発進を急ぎ、奥向かって左側からくる車両の走行間隔を見誤ってしまった。
対策	今回のルートでの横断は今後しないようにする。 如何なる道路であっても、道路交通法を遵守し、運転時には細心の注意を払う。事業所、法人、グループ内で情報共有し、周知と注意喚起を行う。
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、誠に申し訳ございませんでした。