

令和2年度
来島会 苦情解決制度の実績

	合計
電話受付	2
来所受付	2
投函受付	0
第三者委員受付	0
その他	0
合計	4
解決件数	4

内容

苦情内容	経過
施設保険の入金が遅れた。保険会社は責任を持って確認してほしい。	ご利用者様より施設保険の入金が遅れている件について、一連の経緯をお伺いいたしました。施設より、保険会社に連絡するとともに、申請から入金までの期間について保険会社に確認し、ご納得いただきました。
駐車場を子どもが走り回っていて危険である。夜の駐車場は暗くて見えにくい。子どもの保護者も子どもを見ていない様子なので注意してほしい。	駐車場での子どもの危険行動について、当該ご利用者様の団体代表者様にご相談し、当該代表者様より各保護者様へ注意喚起を促していただくとともに、夜間勤務している職員が駐車場の状況を確認することで、ご納得いただきました。
定期講座の再開について、講師から連絡してほしい。	定期講座の再開については広報にて周知しており、講師より連絡することはない旨説明し、ご納得いただきました。
備品に傷がついているが、修理対応が遅い。備品の管理を徹底してほしい。	当該備品については、修理対応を実施するとともに、当該備品の管理場所を変更することで、ご納得いただきました。

事業所ごとの件数

事業所名	受付	解決
今治福祉園	0	0
今治ワークス	0	0
ふきあげワークス	0	0
地域活動支援センターこぼん	0	0
ふらっぶ	0	0
グループホーム	0	0
南海学園	0	0
なかよし学童くらぶ	0	0
やいろ	0	0
びいーず	0	0
かるむ	0	0
エンゼル	0	0
ステップ	0	0
ホームヘルプ	0	0
麦の穂	0	0
サン・アビリティーズ今治	4	4
かのこ	0	0
ほのか	0	0
ばんび	0	0
合計	4	4