

平成24年度
来島会 今治地域 苦情解決制度の実績

	今治福祉園	今治ワークス	ふきあげワークス	ふらっふ	ステップ	なかよし	あみ	サンアビ	合計
電話受付		1		2					3
来所受付							1		1
投函受付									0
第三者委員受付									0
合計	0	1	0	2	0	0	1	0	4
解決件数		1		2			1		4

内容

苦情内容	経過
平成20年に職員に自宅の掃除をお願いしたが、その際に部屋の物がいくつなくなっていた。勝手に処分したのではないか。	掃除はしたが、部屋の物を勝手に処分はしていない旨を説明したところ、納得していただいた。
暴風警報発令中に開所するのであれば、その旨連絡してほしい。	謝罪すると共に、暴風警報は発令中であったが、雨も小雨で天気予想図では天気の回復は時間の問題であったので開所に至った旨を説明したところ、納得していただいた。
送迎車の運転マナーがなっていない。	謝罪すると共に、職員に対して運転マナーを徹底指導する旨を説明したところ、納得していただいた。
利用者が帰宅中に農作物を勝手に取っている。	謝罪すると共に、帰宅中の出来事でもあったためご家族にも連絡し、ご家族からも謝罪をされた。今後はしないように本人に伝えた旨を説明したところ、納得していただいた。