

平成25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		2	3	6
投函受付									0
第三者委員受付									0
合計	0	0	0	0	1	1	4	3	9
解決件数					1	1	4	3	9

内容

苦情内容	経過
某事業所の不正受給の報道を見たが、結託してお金儲けをしていないか？	当法人は某事業所とは全くの別法人であると説明し納得していただいた。
職場実習の依頼をしておいて、実習前に断るのは勝手すぎるのではないか？	実習前に会社見学に行き、ご家族と相談し、本人は適応しにくいであろうと判断したことの経緯を実習先に説明し納得していただいた。
支援の方法、内容が良くない。改善して欲しい。	誤解を招くような言動を取ったことについて謝罪したところ、納得していただいた。
職場実習についての説明不足に対する謝罪と、実習制度を見直して欲しい。	ハローワークの方と実習制度の説明をするとともに、謝罪をしたところ、納得していただいた。
体育館の受付に行ったところ、受けの対応が悪い。	誤解を招くような言動を取ったことについて謝罪をしたところ、納得していただいた。
定期講座を利用しているのに、他の利用者から嫌がらせをされる。	利用の状況を確認すると共に他の利用者・講師からもお話を聞いたうえで、嫌がらせではなく、おせっかいな方であると説明したところ、納得していただいた。
定期講座の受付時に割り込みがあるので対策してほしい。	謝罪と今後の対策を説明したところ、納得していただいた。
送迎時に添乗員を付けてほしい。	添乗員を付ける旨を説明したところ、納得していただいた。
同じ事業所の利用者に体を触られた。	身体を触る利用者によくないことであると伝えるなどの対策を取った旨を説明したところ、納得していただいた。