

平成26年度
来島会 今治地域 苦情解決制度の実績

	ふきあげワークス	GH	サンアビ	かのこ	合計
電話受付	1		1	1	3
来所受付		1	1	1	3
投函受付					0
第三者委員受付					0
合計	1	1	2	2	6
解決件数	1	1	2	2	6

内容

苦情内容	経過
施設で行事を行う際に、全員に声を掛けて欲しい。	一部の利用者に声を掛けることが出来ていなかったため、朝礼や終礼で全利用者に声掛けすることなどを徹底することとした。
洗濯物が飛んできているので取り除いて欲しい。今後は飛ばないように管理して欲しい。	飛んで行った洗濯物を除去し謝罪すると共に、クリップハンガーへの変更や強風時には室内に干すなどの対応を説明したところ、納得していただけた。
施設の利用方法に納得がいかない。	謝罪と今後の対策を説明したところ、納得していただけた。
定期講座の講師の指導方法に納得がいかない。	謝罪すると共に、講師に対し指導方法を改めるように話をし改善を図った。
薬を飲ませるに至った経緯と怪我をした時の状況説明、謝罪が欲しい。	薬を飲ませることに至った経緯と怪我をした時の状況を説明し謝罪すると共に、今後の対応を説明したところ、納得していただけた。
受傷後の対応と保障についての説明と謝罪が欲しい。	受傷後の対応と保障について説明すると共に、謝罪したところ納得していただけた。