

平成27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	今治ワークス	ステップ	かのこ	合計
電話受付	2	1	0	1	4
来所受付	0	0	1	3	4
投函受付	0	0	0	1	1
第三者委員受付	0	0	0	0	0
合計	2	1	1	5	9
解決件数	2	1	1	5	9

内容

苦情内容	経過
職員の説明に納得がいけない。	再度説明をおこない、納得していただいた。
水回りを綺麗にしてほしい、鏡を磨いてほしい。	使用后なるべく確認をし、清潔に保つ旨を説明したところ納得していただいた。
テレビが見えない位置に席があるので席を変えてほしい。	ご家族同席のもと席替えをおこない、納得していただいた。
職員呼び方が不適切な場合がある。	再度職員を教育する旨を説明したところ納得していただいた。
夜間体調を崩した際に、なぜ公用車で救急病院に搬送したのか教えてほしい。	看護師が状況を診て切迫性がないと判断したため、公用車で搬送した旨を説明した。今後の対応を説明し納得していただいた。
他のご利用者様から唾をかけられ不快な思いをした。その場に支援員がいたが注意をしてくれなかった。	職員がその状況を見ていなかったため、状況を当事者に確認し、唾をかけられた本人に謝罪をおこなってもらった。ご家族へは謝罪までの経緯を説明し納得していただいた。
同じ作業室ですごしている方の声が大きくて作業に集中できないことがある。	施設とご家族で協力して本人が過ごしやすい環境を提供することで大きな声がでなくなったことを説明し納得していただいた。
目が腫れており、ご利用者様に殴られたのではないかととの問い合わせがある。	病院受診に同行し、診断結果が逆まつげが目に入ったものと診断され、納得していただいた。
SNSでのご利用者様同士のトラブル	各々経緯を聞き取り、現状について納得された。