

平成29年度
来島会 苦情解決制度の実績

	合計
電話受付	3
来所受付	2
投函受付	0
第三者委員受付	0
合計	5
解決件数	4

内容

苦情内容	経過
利用者への声かけについて、不適切なことがある。	施設全職員に対して、接客研修を実施。おもてなしの気持ちを大切に、笑顔・挨拶・返事を全職員が実行することを共通認識し、利用者に接するようにした。申出人には、上記について説明し、ご理解をいただいた。
男性利用者の声やそれに対応する女性の高い声、空き缶つぶしの音がうるさく怖い。外出ができない。	大きな声を出したと思われる利用者の支援を強化する等、事業所から出る音について改善する努めようお伝えし、ご納得いただいた。
職員への質問した際の言葉遣いや、作業中の職員が、目も合わさず対応され、不愉快に思った。	施設全職員に対して、接客研修を実施し、言葉遣いや受け答えで相手に失礼の無いように徹底する旨説明し、ご納得いただいた。
声かけ等の職員の行動を不愉快に思った。	施設全職員に対して、専門家による権利擁護研修を実施し、再指導をしたことを申出人にはお伝えし、ご納得いただいた。
職員の説明に納得がいかない。	再度説明をおこない、納得いただけるよう努めている。