

令和5年度 来島会 苦情解決制度の実績

	合計
電話受付	2
来所受付	4
投函受付	0
第三者委員受付	0
その他	0
合計	6
解決件数	6

事業所ごとの件数

事業所名	受付	解決
今治福祉園	0	0
グループホーム	0	0
ふらっふ	0	0
今治ワークス(エンゼル21)	0	0
ステップ	0	0
ふきあげワークス	0	0
地域活動支援センターこぼん	0	0
なかよし学童くらぶ	0	0
ホームヘルプ	0	0
アゼリア	0	0
麦の穂	0	0
かのこ	0	0
ほのか	0	0
ばんび	0	0
ジョブサポートセンターここすた	0	0
らびっつ	0	0
南海学園	0	0
やいろ	0	0
びいず	0	0
かるむ	0	0
サン・アビリティーズ今治	6	6
合計	6	6

内容

苦情内容	経過
講座中、おしゃべりしている人が多く、うるさいので注意してほしい。 また、講座終了時間前に片付け始めて集中ができない。講師が片付けを促してから片付けるようにしてほしい。	申出人より状況を確認後、担当講師に相談し、講師より受講生へ改めて注意していただくようにいたしました。
パーキングパーミットに駐車している車のほとんどが利用許可書を掲示していない。本当に必要としている方が駐車できないので、注意してほしい。	苦情受付後、職員が駐車場および車両を確認しました。駐車されていた利用団体の代表者へ電話にて相談を行い、代表者より、団体メンバーに注意する旨の回答をいただき、その旨を申出人にも説明し、ご納得いただきました。
隣のコートの利用団体の方から、色々と言われた。特に変わった行動や間違った行為はしていないつもりだが、こちらの行動に問題があるのであれば改善したいので、対処について教えてほしい。	申出人から状況を確認し、以下のとおりお伝えし、ご納得いただきました。 ・ご利用方法については問題がないため、今までどおりの方法でご利用いただきたいこと。 ・隣のコートの団体代表者からも、どういう状況であったかを職員が確認し、対応すること。 ・利用に関するトラブルや相談について、直接利用団体同士が話し合うのではなく、原則、施設職員をお手伝いしていただき、今後何か言われた場合は、事務所まで相談に来て欲しいこと。
別団体の利用者が、自団体が使用しているコートのだ真ん中をゆっくりと歩いていかれた。コートにて練習をしている中、横切られるのは危ない。どうにかしてもらえないか。	コートを横切られた方の団体代表者に、他の団体が利用されている際は、体育館の端を通行していただくよう団体の皆さんへの周知を依頼しました。 申出人へは当該団体には施設から注意を促すこと、今後同様のケースがあった場合は窓口へ報告していただき、職員がその場で注意対応を行うことを伝えし、ご納得いただきました。
フリーペーパーに大会の結果と子どもの名前が掲載されており、大会の部門名から障害が特定される。写真掲載について本人が承諾したとはいえ、それ以外について掲載するのはおかしいのではないか。	申出人の方には不快な思いを感じさせたことを謝罪いたしました。 個人情報の取り扱い等については、大会の案内文に記載し、フリーペーパーへは、当事者了解のもと掲載いたしました。今後、さらなる確認徹底を期するため、参加申込書にも、改めて個人情報の取り扱いに関する情報を記載し、ご確認いただけるようにしてまいります。 なお、成年後見人でない当事者ご家族への掲載等の確認については、今後の課題として検討してまいります。
配布された景品の一つが賞味期限が切れていた。	大会の景品の一つの賞味期限が配布日当日となっております。申出人をはじめ、配布先全世帯へは、謝罪および代替商品を発送し、ご納得いただきました。なお、当該景品による健康被害は発生していないことを確認いたしました。