

令和元年度(平成31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	2
投函受付	0
第三者委員受付	1
その他	1
合計	6
解決件数	6

内容

苦情内容	経過
施設の器具が調整されていない。また、その対応が遅い。	施設器具の調整ができる職員が不在であり、早急な対応ができなかったことから、今後、器具使用の予約は、対応可能な職員が在席している時間帯のみ受け付け、利用開始前には可能な範囲で準備を行なうことをご説明申し上げ、ご理解いただきました。
施設において、利用者への配慮に欠ける入浴がなされている。また、他の施設では好きな時に入浴できるが、それができない。	施設内にて、入浴の状況について確認したところ、配慮に欠ける入浴方法をしている事実は確認できませんでした。また、入浴時間についても、現状、「好きな時」とはできておりませんが、ご利用者様の体調などを考慮させていただき、極力ご利用者様のご意見をお伺いしながら入浴できるように尽力しております。 今回の苦情を受け、施設サービスについての誤解等を招かぬよう、現在ご契約いただいているご利用者様、ご家族様に向けて、現在の施設の取組みについて改めて文書にてご説明申し上げます。
事故発生時の説明をきちんとして欲しい。	施設内にて発生したご利用者様の事故について、発生時の状況等について、電話及び訪問にて再度ご説明申し上げ、ご納得いただきました。
パーキングパーミットに、身体障がい者のシール やマークがない車が駐車されている。	当該車両を駐車されていたご利用者様には、パーキングパーミットの表示を依頼いたしました。表示の持参がなかったため、一般の駐車スペースへと車両を移動させていただきました。 なお、パーキングパーミットの持参、掲示につきましては、各種会議・集会等において、ご利用の皆様へ再度周知させていただきました。
自宅のFAXに書類が誤送信されている。	担当者がFAX番号を誤って入力したことにより、地域の個人宅へと文書が送信されていました。連絡を受け、誤送信先のご自宅を訪問させていただき謝罪するとともに、誤送信した文書を回収いたしました。また、その際に、今後の対応や再発防止についてご説明申し上げ、ご納得をいただきました。 また、当該文書内に記載されていたご利用者様には、当事案について謝罪するとともに、誤送信の経緯や記載されていた内容をご説明申し上げ、ご納得いただきました。
教えた覚えのない方からSMSで連絡が届いた。どのように対応したら良いか。	施設の利用にあたってご登録いただいている携帯番号等連絡先の一覧表に入力ミスがあったことから、別の同施設ご利用者様の携帯番号と誤って伝達してしまった旨、ご説明申し上げ謝罪いたしました。また、当該SMSについては返信は不要であることも併せてご説明申し上げご理解いただきました。

事業所ごとの件数

事業所名	受付	解決
今治福祉園	0	0
今治ワークス	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
ふらっふ	0	0
グループホーム	0	0
南海学園	0	0
なかよし学童クラブ	0	0
やいろ	0	0
びいーず	0	0
かるむ	0	0
エンゼル	0	0
ステップ	0	0
ホームヘルプ	0	0
麦の穂	0	0
サン・アビリティーズ今治	3	3
かのこ	3	3
ほのか	0	0
ばんび	0	0
合計	6	6