

社会福祉法人 明光会 安倍学園 平成26年度 苦情解決状況表

申し出者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者													0
家族												1	1
代理人													0
職員													0
その他		1											1
種別・内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
処遇		1										1	2
事故													0
怪我													0
財産管理等													0
法律・制度													0
連絡													0
その他													0
苦情対応状況①	<p>【苦情内容】同じ学校に通っている父兄の方より、児童の学校での態度・言葉遣いが悪すぎる。連帯責任で自分の子供も怒られていて、学校に行くのを嫌がっているので、改善してほしい。</p> <p>【対応方法】本人より学校での状況を聞きながら、態度や言葉遣いを指導しました。傾聴を行い、本人の思っている事等を確認し、家族、職員、児童相談所と面談を定期的に行うようにしました。</p>												
苦情対応状況②	<p>【苦情内容】卒園の色紙を頂いたが、職員から書かれている内容が不適切で不快である。</p> <p>【対応方法】謝罪をさせて頂きました。お渡しする経緯の中に上司の確認が漏れており、そのままお渡しをしてしまいました。今後はこのような事の無いよう、職員指導をしています。</p>												
要望等 【利用者満足度調査より】	苦情	職員の対応の仕方が、軽率であると感じた。					対応	大変失礼いたしました。今後このような事の無いよう職員指導に活かしています。					
	苦情	職員の言葉遣いで、気になる時がある。					対応	大変失礼いたしました。今後このような事の無いよう職員指導に活かしています。					
	苦情	契約書等の印鑑の押し忘れがあり、家まで来てもらったが、道が分からず何度も電話が入り、2時間以上も時間を使った。					対応	大変失礼いたしました。印漏れ、記載漏れが起こらぬようまず注意いたします。またお伺いする際は、道に詳しい職員がご迷惑のかからないようお伺いいたします。					
	感想	本人も楽しみに行っている。日頃は色々な面で介助したり、目が離せなかったり、ゆっくり休めないのが学園利用の日は心も体も休むことができ、感謝しています。					対応	今後も継続利用して頂けるよう丁寧な対応を致します。					
	感想	安心して通わせて頂いている。玄関(門)の鍵を電話してわざわざ開けてもらっているが、雨の日や寒い日に申し訳ない。					対応	門については、今後改修の予定です。今しばらくは現状のまま、職員が門を開閉いたしますので、ご安心ください。					
	要望	対応がとても丁寧でもう少し簡単な手続きにして頂けると時間短縮になると思います。					対応	ご指摘ありがとうございます。書類内容、事務手続きについて効率化、合理化できるよう検討いたします。					
	感想	子供にとって泊りの練習や色々な経験が出来て将来に向けて大切な積み重ねの場所となっています。					対応	今後も継続利用して頂けるよう努めます。					