

社会福祉法人 明光会 ルーチェ仰陽 平成27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								1		2			3
家族													0
代理人													0
職員													0
その他													0
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
事故													0
怪我													0
財産管理等													0
法律・制度													0
連絡								1					1
その他										1			1
苦情対応状況①	【苦情内容】ご家族の方より、短期入所の申し込みをし、回答を待っていたが、連絡が来ず、希望の日にサービスを利用できなかった。 【対応方法】謝罪をさせて頂きました。手続きを進め、ご利用を頂いています。電話連絡等の対応を職員間で丁寧に行えるように改善しています。												
苦情対応状況②	【苦情内容】自分の居室に、他の居室の利用者が来るのが嫌だ。 【対応方法】障害の特性も踏まえ、居室の変更等を致しました。その後の経過も配慮しています。												
苦情対応状況③	【苦情内容】門を開けて欲しくて、電話をしたが、誰も対応してもらえず、外でずっと待つことになった。 【対応方法】謝罪をさせて頂きました。電話の子機を職員が持っておらず気付かなかったので、今後は子機を持つ担当職員を明確に致しました。												
要望等 【利用者満足度調査より】	現在は特に受け付けておりません。												