

社会福祉法人 明光会 ルーチェ仰陽 平成28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													0
事故													0
怪我													0
財産管理等													0
法律・制度													0
連絡			2										2
その他													0
苦情対応状況①	<p>【苦情内容】施設の門の前に車が止められると通行の妨げになるのでやめて欲しいとお願いしているのに、まだ車を停めている。しっかり守ってほしい。</p> <p>【対応方法】謝罪をさせていただきました。利用者家族、職員への再周知を電話やおたよりで行い、このようなことが起きないようにする。門の改修や警備員の配置を検討する。</p>												
苦情対応状況②	<p>【苦情内容】短期入所のお迎えで来所し、門を開けるのをお願いしたが、連絡が取れず、職員が来るのが遅い。</p> <p>【対応方法】謝罪をさせていただきました。電話の故障でつながらなかったため、他の連絡先をお伝えする必要がありました。門の改修や警備員の配置を検討する。</p>												
要望等【利用者満足度調査より】	<p>現在は特に受け付けておりません。</p>												