

社会福祉法人 明光会 ルーチェ仰陽 平成29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			1
家族													0
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
事故													0
怪我													0
財産管理等													0
法律・制度													0
連絡													0
その他							1						1
苦情対応状況①	【苦情内容】クラブ活動を2回実施したが、費用支給が1回分しかされていない。 【対応方法】謝罪をさせて頂きました。予定、実施の確認を事務局と連携して行うことで改善しています。												
苦情対応状況②	【苦情内容】外出をされた方の昼食提供ができなかった。 【対応方法】謝罪をさせて頂きました。外出時の引き渡し時に昼食提供についての確認を怠っていたのが原因なので、今後そのようなことにならないように引き渡し時に外出時に時間の見込みのつかない通院等がないか、昼食の提供はどうか細かく確認を行うようにします。												
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。												