

苦情解決結果状況報告書（平成29年度）

苦情解決統括責任者 平野 浩一

番号	施設名	受付日	申出人区分	苦情区分	苦情内容	申出人の希望	立合区分	想定原因区分	解決結果等
		解決年月日							
1	福祉センター	平成29年8月10日	1	2・ウ	遠鉄西ヶ崎駅～センター間を運行している送迎用シャトル便の利用者から苦情がありました。 「いつも利用している座席のシートベルトが、以前よりしっかりロックがかからない旨を運転手に伝えたが、変わらない。」との内容でした。	5	3	1 2	すぐに車両の点検を行いました。不具合は確認できませんでした。次回利用時に、シートベルトが正常に使用できることを一緒に確認をし、今後、不具合があった際には、随時修理を行うことを説明し、ご理解を得られました。
		平成29年8月16日							
2	福祉センター	平成29年11月8日	2	2	受付箱「利用者様の声」にて、「エンサンパーク（センター棟ロビー）でお子さんが遊んでいた際、他のお子さんの遊具の木製ボールで叩かれた。そのため、他の柔らかい材質のボールに変えて欲しい」と苦情がありました。	5	3	6	遊具でのボールの用途と安全性を考慮し、柔らかいゴムボールに取替えました。
		平成29年11月15日							

- ※申出人区分 1 本人 2 家族（利用者の ） 3 その他（ ）
- ※苦情区分 1 福祉サービス【ア職員の対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 オその他（ ）】 2 福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等 ウ施設や設備等 エその他（ ）】
- ※申出人の希望 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他
- ※立合区分 1 第三者委員 2 苦情解決統括責任者 3 その他（ ）
- ※想定原因区分 1 説明・情報の不足 2 職員の態度 3 サービス内容 4 サービス量 5 権利侵害 6 その他（ ）