

平成 29 年度

福祉サービス提供における苦情解決の状況

施 設 名 リハステーションゆす

1 分類別苦情受付件数

| 区 分 | 利用者 | 家族 | 代理人 | その他 | 合計 |
|------------|-----|----|-----|-----|-----|
| A 職員の接遇 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| B サービスの質や量 | 1 件 | 件 | 件 | 件 | 1 件 |
| C 利用料 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| D 説明・情報提供 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| E 被害・損害 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| F 権利侵害 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| G その他 | 件 | 件 | 件 | 件 | 件 |
| 合 計 | 1 件 | 件 | 件 | 件 | 1 件 |

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

| 区分 | 苦 情 の 内 容 | 対 応 と そ の 結 果 |
|----|---|--|
| B | 女子トイレのごみ箱がきちんと閉まっていない。手を拭いたペーパータオルがごみ箱にきちんと押し込まれていないため、ふたが開いた状態にあるのが嫌だ。 | 「ふたが開いていないようにするにはどうしたらよいか、職員で話し合ってお伝えします」とその場で答えた。その後、職員で話し合い、清掃業務担当の職員が1日1回13時に確認し、職員がトイレを利用した際にもその都度確認を行うこととした。利用者にも説明し、了承を得た。 |