

令和3年度 来島会 苦情解決制度の実績

	合計
電話受付	5
来所受付	4
投函受付	1
第三者委員受付	0
その他	1
合計	11
解決件数	11

事業所ごとの件数

事業所名	受付	解決
今治福祉園	0	0
今治ワークス	0	0
ふきあげワークス	0	0
地域活動支援センターこぼん	0	0
ふらっぶ	0	0
グループホーム	0	0
南海学園	0	0
なかよし学童くらぶ	0	0
やいろ	0	0
びいーず	0	0
かるむ	0	0
エンゼル	0	0
ステップ	1	1
ホームヘルプ	0	0
麦の穂	0	0
サン・アビリティーズ今治	8	8
かのこ	0	0
ほのか	0	0
ばんび	2	2
合計	11	11

内容

苦情内容	経過
送迎車が自転車の進行を邪魔するような運転をしていた。ドライバーに注意したが謝罪がなかった。	ドライバーに事実確認を行い、申出者に謝罪いたしました。また、ドライバーには、再度、公用車の運転マナーについて指導し、運転する際は、業務の一環である自覚を忘れず、普段以上に緊張感を持って安全運転に努めるよう促しました。
喫煙所からのタバコの臭いが気になる。	感染防止対策のための館内換気により、喫煙所からの煙が流入しておりました。換気による流入を回避するため、喫煙所の移動及び灰皿の撤去をいたしました。
提出書類への押印は不要ではないか。	特定の書類について、押印は不要ではないかとご指摘いただきました。市の担当課とも協議した結果、当該書類については押印不要とし、その他の書類の押印についても、見直しを図っていくことで、ご納得いただきました。
正面玄関ではなく、非常口から出入りしている利用者がいる。非常口から出入りすると検温も消毒もできないのではないかと。	正面玄関の靴箱を撤去したことにより、靴(外履き用)をご利用者自身で管理いただくようになったことから、非常口から出入りされる方が増えておりました。ご利用者の皆様には、正面玄関より出入りいただくよう周知し、利用されている団体の代表者の方へも注意喚起いただくように依頼いたしました。
パラリンピックをコロナ禍の状況で開催するのはおかしい。	お伺いした内容については、市の担当課へ共有いたしました。
講座で講師から教本の購入を求められた。強制されるのはおかしい。	当該講師に事実を確認したところ、強制する意図はないとのことでした。講師には、講座の最初に「教本については強制的に購入するものではない」旨を説明するとともに、受講者の意向を確認いただくようお願いいたしました。
講座において、子ども同士のトラブルがあった。講師から相手方の保護者に事実を伝えてほしい。	当該トラブルが発生した際に、職員がそのトラブル及びそれぞれの保護者への対応ができておりませんでした。申出者には、職員の対応について謝罪するとともに、職員間の連携を強化し、トラブル発生時の報告・連絡・相談を徹底することをお伝えし、ご納得いただきました。
講座の受講生で乱暴な発言をされる方がいる。また、講座で使用するタオルを当番制で洗濯するのはおかしい。	受講生間のトラブルの事実を講師に共有し、「ルールを守って準備をする」と言うことを、講師より改めて周知いただきました。また、タオルについては、講師に確認した上で、施設備品の使用ではなく、各自持参に変更いたしました。
定期講座の申込みに親しい人のみ優遇されているのではないかと。	定期講座の受講は、ルールに基づいた先着順であり、特定の方を優遇している事実はありません。申込み多数の場合は、お申し込みいただけないケースがございます。ただし、一方で、受付方法についての周知・説明が十分でなかったことも考えられることから、不信感を抱かれないような説明をすることを職員間で共有いたしました。なお、定期講座の受付方法については、今後も検討してまいります。
送迎車がスピードを出し過ぎではないかと。	ドライバーには、安全運転について指導するとともに、車両の運行に無理が生じていないか、余裕を持った運行が可能かを点検するとともに、法定速度の遵守、無理な追い抜き・追い越しを避ける等の注意喚起をいたしました。
施設職員の声が近所に響いている。また、施設に出入りする車両について、もう少しスピードを落としてほしい。	施設敷地内へ乗り入れる車両のスピードについて、職員への指導・注意喚起及びご利用者様への周知をいたしました。また、屋外作業をする際には、最小限の音量とすることを職員に周知するとともに、近隣の方にご理解・ご協力をいただけるよう、最大限の配慮に努めることを改めて共有いたしました。