

苦情公表（対応と内容）

藤枝すみれ会では、社会的透明性の確保のため本法人に対する苦情及び、その対応について公表します。公表内容につきましては、個人情報やプライバシーに十分配慮し、苦情申し立て者が不利益とならないものとさせていただきます。

集計期間 平成 29 年度 4 月～3 月分
合計件数 9 件
公開件数 2 件

- ① 施設名 東部すみれの家
申立者 地域住民
受付日 平成 29 年 8 月 21 日

苦情の内容

事業所敷地内からの虫が住宅の窓ガラスに多数張り付いている。雑草が住宅敷地内にもまで伸びてきていると事業所に連絡があった。

対応内容

管理者が迷惑をかけたお宅へお詫びし、話を聞き状況を一緒に確認した。早急に雑草を取り、除草剤、虫除去剤を実施した。申し出者に除去作業が終了したこと、今後定期的に管理していくことを報告し納得頂いた。

- ② 施設名 南部すみれの家
申立者 民生委員
受付日 平成 29 年 9 月 23 日

苦情の内容

南部すみれまつりの開催を事前に知らせてくれれば、定例会で民生委員に伝えることができスケジュールに入れることができた。

対応内容

業務執行理事と管理者が申立者から話を聞き、不手際のあったことをお詫びし、今後このようなことがないようにしていくことを伝えた。
報連相をしっかり行い失礼のない対応をしていくことを職員に周知した。