

平成28年度の苦情受付状況

受付番号	1		
受付年月日	平成28年9月23日	事業所等	障害者支援施設
申立人	通行人		
申立内容	山形市嶋地区内で当法人の車両を見かける。運転が荒く、危険であると感じた。安全運転を心掛けてほしい。		
対応内容	当該車両を運転した職員及び同乗職員に対し、施設長及び安全運転管理者が口頭により厳重に注意した。 なお、全職員に対しても、安全運転に対する意識の向上を促した。		

受付番号	2		
受付年月日	平成28年11月14日	事業所等	地域福祉センター
申立人	温泉利用者		
申立内容	平成28年6月26日に温泉パスポートを利用し入浴したときに、露天風呂前で転倒し左側の肋骨を2本骨折した。 当時痛みはあったが、大丈夫と思い帰宅した。翌日痛みがひどく整形の病院に通院し、骨折との診断を受けた。 帰り際に温泉受付に転倒したことを伝えたが、「気を付けて帰ってください。」だけで誠意がなかった。多くの温泉を周っているが、いきいきの郷の床の素材は滑りやすく、改善する必要があるのではないかと。弁護士とも話をしている。誠意を見せてほしい。		
対応内容	今回の事案については、法人全体で共有することとし、転倒等の再発防止に努めることとした。 また、次のことについて確認した。 ①床を含めた施設全体の清掃、確認の徹底 ②事故、苦情があった際の連絡の徹底		

以上