

平成24年度 苦情報告

四天王寺悲田太子乃園

NO	苦情発生月	申し出者	発生場所	内容類型	原因類型	苦情内容	対応・対策	関係機関への報告の有無	報告先の関係機関名
1	平成25年3月	施設利用者	施設外	職員の対応	利用者への説明・連絡の不備	施設退所時の居室のリフォーム代請求に関する苦情。	大阪府、措置機関、法人の第三者、施設長及び利用者で現場確認のうえ話し合いを行い、リフォームの了解を得る。 今後は、退所時のリフォームについて、入所時に書面にて明記する事にする。	有	大阪府・利用者措置福祉事務所
2	平成25年3月	施設利用者	施設外	サービス内容	対応の不備	大阪府より、施設園児への対応の苦情があったとのことで、調査、報告するよう連絡がある。	大阪府に苦情内容を確認のうえ、職員会議、部署会議を行い検証し、苦情内容との相違があることを大阪府に報告し、了解を得る。 合わせて処遇内容を再度、職員全員で検証、確認をする。	有	大阪府