

# 平成 26 年度前期（4 月～9 月）苦情受付状況

施設名：障害者支援施設 富士和光学園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成 26 年 6 月	<p>（ご利用者家族より）</p> <p>面会に来られた際、「6月8日の活動班の外出について、お知らせの手紙をもらっていません。」とお話を受けました。</p> <p>外出については、5月下旬に直接電話にて連絡しており、再度その内容を確認させて頂きましたが、「毎年手紙をもらっているのに、今年はもらわなかった。電話だけでは分かりません。」との返答がありました。</p>	<p>職員側の配慮不足であり、その場で資料を作成してお渡ししています。ご家族からは、「資料をもらえたからもう大丈夫です」とのお言葉を頂いています。</p> <p>施設内の会議で今回のことについて報告し、ご利用者・ご家族への情報提供の仕方について周知しました。</p>

時 期	内 容	回 答 ( 对 策 )