

平成 29 年度後期（10 月～3 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 28 年 12 月	<p>(通所ご利用者様家族より)</p> <p>利用した日の連絡帳にて、「12 月は何日まで通所利用は可能かどうか」の確認を取ったが返答となる記載がなく、同日の 18:30 頃に施設に電話をするが、「上の者がいないため、分かりません」と突き放されたような対応を受けたとの苦情がありました。</p>	<p>苦情を受けた日の連絡帳に、謝罪の文章を記載するとともに、渡し遅れていた 12 月の通所利用の予定表をお渡ししています。また、同日の夕方にサービス管理責任者をご自宅に電話をし、一連の配慮不足を改めてお詫びしています。ご家族からは了解の旨の言葉をいただいています。</p>