

令和6年度 苦情解決の状況

あけぼの医療福祉センター成人寮

1 苦情申出状況

総件数	2件
申出人	
個人	2件
匿名	0件
内訳	
本人	2件
家族	0件
その他	0件
第三者委員への報告	
必要	0件
不必要	2件
話し合いの席への第三者委員の立会い	
希望する	0件
希望しない	2件

2 苦情の内容

施設・職員に関するもの	2件
利用者に関するもの	0件

3 苦情受付・解決状況

1	申出人	女性利用者
	状況	・郵便物の投函ルールがわからない
	要望	・玄関脇にある郵便受けへ投函していいのか？その場所が高いため投函できない。土日はバリケードがあり投函できない。
	対応・解決方法	玄関の郵便受けに入れておいた郵便物を配達時に郵便局の好意で持って行ってもらっています。郵便受けが高いのは防犯上誰もが手を出せないようにするためであり、担当職員に渡して郵便受けに入れてもらうことを説明した。
2	申出人	女性利用者
	状況	・利用者個人宛ての郵便物が開封されていた
	要望	・個人宛ての郵便物は開封しないで渡してほしい
	対応・解決方法	担当職員が市役所からの施設宛て郵便と思い、誤って開封してしまったため謝罪し、宛名に注意し本人の同意なく開封しないことを職員全体に向け、注意喚起を行ったことを説明した。