

## 平成25年度中に皆様からお寄せいただいた苦情やご意見

平成25年4月12日

(苦情やご意見の内容)

他人の敷地内で人の乗り降りは止めていただきたいとのご連絡をいただきました。

(本協議会の対応)

社協ホームページ内お問い合わせフォームからのご意見であり、詳細については把握できませんでしたが、社協で実施しておりますミニデイサービス事業、移送サービス事業等をご利用の際に、他人の敷地内に車両が侵入してしまいご迷惑をおかけしたものと推測されます。今後、他人の敷地内での乗降を行わないよう周知徹底を図ってまいります。

平成25年6月13日

(苦情やご意見の内容)

施設退所に伴い、社協の移送サービスを予約し施設に迎えに来てもらったが、家族の付き添いが条件と言われた。なぜ家族の同乗が必要なのか、家族の付き添い条件は面倒である。

(本協議会の対応)

移送サービス利用登録時には、ご利用の際、安全面の視点からご家族等の同乗の必要性についてご説明させていただいておりますが、改めてご説明しご理解をいただくとともに、次回ご予約の際には、ご意向を十分に確認し、ご対応させていただきます。

平成25年6月20日

(苦情やご意見の内容)

社協の配食サービス担当者より、直接デイサービスの担当者に電話があり、配食サービスを利用しているデイサービス利用者は17時までに家に送り届けてもらわないと困るので、もっと早く送迎してほしいと連絡があった。また、17時を過ぎると社協職員が配食しなければならず、それまでには家に着くようにしてほしい。17時を過ぎるようであれば社協に電話がほしいとも言われた。しかし、配食サービスを利用している人だけ特別扱いは出来ず、他の利用者と共に安全第一で送迎しているため、必ず17時までに帰宅させることは出来ない。交通事情や利用者の身体状況等で送迎の時間が前後する場合もあり、こちらの事情も考慮してほしい。

(本協議会の対応)

配食サービスの事業説明とあわせ、「手渡し」の原則や、配食協力員によるサービス提供等の実情などのご説明をさせていただき、出来る範囲でのご協力をいただくことでご了解をいただきました。また、対外的な依頼等については担当者だけで判断し行動することの無いよう、改めて職員に周知徹底を図りました。

平成25年6月28日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス利用者Oさん宅にお弁当を届けに伺ったところ、頼んだはずの食券が届いていないと怒った口調で言われてしまった。6月24日(月)に次回26日(水)分までしか食券が無いと、28日(金)までには必ず届けてほしいと担当職員に伝えていたにもかかわらず届いていないということであり、こういったことでは困る。

(本協議会の対応)

食券が届いていなかったことをお詫びし、必ずお届けすることをお伝えいたしました。また、担当職員にも責任を持った対応を行うよう、改めて指導を行いました。

平成25年6月28日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス利用者 Oさんより、なぜもっと早く食券を届けてもらうことができなかったのかとのお叱りをうける。また、普段は2階の居室で生活しているため、給食が届くときと食券を届けてもらう時で2度も玄関まで降りてこなくてはならず大変である。配食員に給食を届けてもらう際に食券も一緒に届けてもらうことがなぜ出来ないのか。

(本協議会の対応)

お約束どおり食券をお届けできなかったことをお詫びし、次回以降このようなことの無いよう、改めて職員に注意喚起を行いました。また、食券のお届けにつきましては、通常は配食の際にあわせてお届けしておりますが、今回数冊まとめたの購入依頼であるため、金額が大きくなり、事故防止を兼ね職員での対応とさせていただきましたが、今後改めて検討させていただきます。

平成25年7月16日

(苦情やご意見の内容)

社協会費の集金方法について、自治会の役員が自宅へ訪問し、社協会費納入について依頼が来る。強制ではないことは承知しているが、役員さんが来ることで断ることができない状況でもあることから、逆に自治会役員さんへ納付するなど他の方法があればと思い連絡した。

(本協議会の対応)

社協会費については、現在自治会を通じて納付の依頼を行っており、収集方法については各自治会にお任せしており、様々な方法で工夫し集めていただいている状況をご説明しご理解をいただきました。

平成25年11月5日

(苦情やご意見の内容)

年末たすけあい募金の全戸配布資料が、今年度よりカラー印刷になったが、印刷費が昨年度より多くかかっているのではないのか。

(本協議会の対応)

今回から、より分かりやすい資料をご提供するためカラー印刷を採用いたしましたが、印刷費については昨年度までの2色刷りと同単価である旨のご説明をさせていただき、ご理解をいただきました。また、誤解を招いてしまったことへの謝罪も行いました。

平成26年1月31日

(苦情やご意見の内容)

ケアマネジャーより、社協の移送サービスをご利用されているKさんの介護者からの情報で、先日、大学病院受診に伴う移送サービスを利用した際、リフト昇降中Kさんの足がどこかにぶつかった。介護者は運転手に対して気にしないでくださいと伝えましたが、受診の際、靴を脱いだところ足の中指と薬指から出血していたとのこと。その場で処置し、骨には異常はなさそうだが次回の往診日には見てもらうよう先生に言われたとのこと。介護者からは「いつも良くしてもらっているので運転手さんには伝えなくて」といわれましたが、報告しましたと説明あり。介護者あてに電話だけでも入れておいてくださいと報告あり。

#### （本協議会の対応）

同日、事務局長、担当職員がご自宅に訪問し謝罪をいたしました。今後このようなことが無いよう、職員に対し事故防止の徹底を図ることの周知を行いました。

平成26年1月31日

#### （苦情やご意見の内容）

ボランティアグループ定例会において会員から意見があったことの報告である。1月25日、26日に実施された社協主催の災害ボランティアコーディネーター養成講座に参加したさんより、事前に仕事の都合で講座途中で帰宅しなければならないことを社協職員に伝えてあったが、講座当日に帰宅することを伝えたと理解してもらえずに何度も説明することになってしまい、横のつながりができていないと怒って帰宅したとのこと。定例会の中では他のメンバーから災害時にはこのようなことは多々あるのではとの意見も出されてはいたが、一応報告をさせていただいた。

#### （本協議会の対応）

今後、更なる連携強化を図り、有事の際や研修会等のみならず、通常の業務においても連絡、報告などの徹底を図り住民本位のサービスに心がけます。