

## 平成29年度中に本協議会に寄せられた苦情・ご意見について

平成29年6月13日

(苦情やご意見の内容)

息子は精神障害者で1級の手帳を交付されており、毎年、年末激励金をいただいていたが、民生委員が変わってから届かなくなった。その間、手帳の等級も変わらないし入院・入所もしていない。どうなっているのか、理由について必ず連絡いただきたいとのご連絡を頂きました。

(本協議会の対応)

配分対象者については、町担当課より台帳の提供をいただいております。確認した結果、その台帳の記載漏れであったため、再度調査し台帳に登録を行い、その結果を報告し、ご理解をいただきました。

平成29年8月13日

(苦情やご意見の内容)

娘が、わんぱくクラブ（障がい児サロン）に参加し帰宅したが、もう行かないと言っている。事情を説明してもらったところ、A君のカバンがぶつかったので注意したら、介助員の先生に叱られたからと言っている。どういう経過だったのか詳細を知りたい。A君という子の状況も知りたい。普段はあまり心配していないが、これだけ娘の訴えがあるにも関わらず、連絡帳に何も記載がないため確認の連絡をさせていただいた。説明してほしい。とのご連絡をいただきました。

(本協議会の対応)

当日に対応した2名の介助員に確認を行い、すぐに電話にて報告を行いました。A君とケンカばかりしている状況の説明を行い、周りの利用者を与える影響を考慮し、娘さんの訴え通り注意したことを報告しました。先方からは事実が分かったのが良かった、すでに本人の機嫌も直っており、次回も参加すると言っていますとのお返事をいただきました。今後、参加者の状況に少しでも変化があれば、連絡帳への記載を行うとともに、報告等の徹底を図ることとします。

平成29年8月13日

(苦情やご意見の内容)

今日、娘が、わんぱくクラブ（障がい児サロン）に参加し帰宅したが、ずっと泣いており、もう行かないと言っている。言葉の出ない子でうまく伝えられないので、何かあったのではないかと思い連絡した。また、連絡帳にも何も記載がないため心配になった。状況の報告をお願いしたい。とのご連絡をいただき

ました。

（本協議会の対応）

前ケース同様、当日に対応した2名の介助員に確認を行い、すぐに電話にて報告を行いました。1日の参加状況について時間ごとの詳細な報告を行い、特に変わったことはなかった旨お伝えしたところ、「女の子」「けんかした」「わんぱく行かない」と繰り返し泣いているが何かなかったかとのことでした。同日、他の参加者が終始大喧嘩をしていた状況を説明し、それに反応してしまったと分り、安心しましたとのこと。今後、参加者の変化があれば、連絡帳への記載を行うとともに、報告等の徹底を図ることとします。

平成29年8月25日

（苦情やご意見の内容）

配食協力員より、本日配食予定である利用者の弁当が件数に含まれていない。どうなっているのか確認して欲しいとの連絡がありました。

（本協議会の対応）

事前に配食協力員から、その利用者の予定をもらっていましたが、担当者の転記ミスによりキャンセルしてしまったことが判明。調理施設に追加対応していただきお配りしました。改めて連絡事項等は間違えがないように対応する旨、担当職員に対し注意を行いました。

平成29年8月25日

（苦情やご意見の内容）

配食利用者より、まだお弁当が届かないがどうなっているのか、とのご連絡をいただきました。

（本協議会の対応）

確認したところ、別の方の弁当が誤ってキャンセルされており、配食員が通常どおりこの方に配ったため、最後に1食足りなくなっているとのことでした。施設での追加対応もできなかったため、ご本人に確認したところ今日の弁当はキャンセルで良いとのことでした。事務局より緊急連絡先の娘に連絡し経過の説明及び謝罪をしたところ、様子を見に行っていただけることとなりました。改めて連絡事項等はメモに残し、漏れや間違えがないように対応する旨、担当職員に対し注意を行いました。

平成29年10月19日

（苦情やご意見の内容）

社協から県社会福祉大会の案内をもらったが、内容が失礼である。愛川町社

協からは 10 月 17 日付で案内が送付され、その中に県社協の案内通知も入っていたが、10 月 11 日付の通知で、出欠の連絡が 13 日までとなっている。推薦されるとは聞いていたが、発送日等がまちまちで、更に日時をこんな急に案内されても困る、とのご意見を頂きました。

（本協議会の対応）

通知の内容に失礼があったことについては謝罪しご理解をいただきました。推薦際の経過や、通知の発送についても、県社協の通知は封印したま愛川町社協に届けられ、そのまま本人へお渡しするため、内容を確認できず通知してしまった経緯があり、今後、文書等の発送の際は失礼にならないよう、様々な面から気を付けることとします。

平成 29 年 10 月 24 日

（苦情やご意見の内容）

配食協力員より、配食弁当調理施設に配食するための弁当を取りに行ったところ、弁当の入った配送用容器が置いてある場所の近くに職員の靴が並べてあり、不衛生に感じた。何かあっては困るので、改善してもらえないだろうか、とのご意見をいただきました。

（本協議会の対応）

調理施設の栄養士に連絡し状況を伝えたと、厨房を担当する業者が変わり、レイアウトの変更があったとのこと。衛生的な対応をいただきたい旨依頼し、改善していただきました。

平成 29 年 11 月 21 日

（苦情やご意見の内容）

「時間になっても移送サービスの車が迎えに来ない。」と連絡あり。

確認したところ迎車で予約であったため、すでに病院へ向かっていることを伝えたと、  
「迎車で予約はしていない、今日はタクシーで行くからいい」とお断りされました。

（本協議会の対応）

担当者から予約の受付の際、行き違いがあり迷惑を掛けたことの謝罪を行い、ご理解をいただきました。今後、予約を受け付ける際は細心の注意を払い、確認を行うことの徹底を図ります。

平成 29 年 12 月 8 日

（苦情やご意見の内容）

角田のセブンイレブン前の横断歩道を渡るために待っていたところ、反対車

線の車は止まったが、社協のキューブ（公用車）が止まらず走り去った。危ない。看板を背負っている車なのだから気を付けていただきたい、とのご意見をいただきました。

（本協議会の対応）

謝罪を行い、運転手にも注意することを伝え、ご理解をいただきました。また、運転手は住民参加型送迎事業に登録し、送迎サービスに従事している者であり、当日局長より報告及び注意を行いました。

平成30年3月26日

（苦情やご意見の内容）

3月23日配食分の弁当を食べた後、腹痛と下痢の症状があった。他にもそういう苦情はなかったか、との確認のご連絡がありました。

（本協議会の対応）

他の利用者からはそういった苦情は1件もなく、念のため調理担当施設にも確認したが連絡はないとのことでした。一定期間の冷凍保存が義務付けられており、複数問い合わせがあれば調査することも可能であることをお伝えし、ご理解をいただきました。