

## 平成30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30年7月13日

(苦情やご意見の内容)

お助け便の予約をしたいので電話しているが、職員がいなくて対応できないとはどういうことでしょうか。早くしないと予約が取れない、何とかしてもらえないのでしょうか。

(本協議会の対応)

このお電話をいただいたのが、就業時間前の午前8時前であり、たまたま出勤していた職員が対応したものでした。お助け便の予約については、利用される皆様、公平に8時30分の始業時より受付を行う旨の説明を行いご理解いただきました。

平成30年7月17日

(苦情やご意見の内容)

青少年健全育成会で綿菓子機(ガス式)とポップコーン機を借りたが、綿菓子機の綿が出る部分にザラメが詰まっていたので綿がうまく出ませんでした。

(本協議会の対応)

ご迷惑を掛けたことを謝罪いたしました。イベント機器については、返却後に清掃を行い、貸出前の動作チェック等を行った上で貸し出しております。今後指摘の箇所については、丁寧に清掃を行います。

平成30年8月15日

(苦情やご意見の内容)

社協会費の納入にお越しいただいた際に、納入方法について一考願いたいとのことでした。担当の職員にはすでに伝えているが、社協は会費、赤い羽根、年末たすけあい募金のいずれも、現金を事務局に届けることになっており、負担となっています。また、日本赤十字社費についても福祉支援課より農協田代出張所への納付を依頼されているが、区長の本人確認が必要で、代理人だと別途委任行為が必要となってしまいます。当区は、メインバンクが相愛信用組合であるが、なぜ振込ではいけないのでしょうか。福祉支援課にも同じ内容で話をしているが、どうにかならないものでしょうか。

(本協議会の対応)

できるだけ行政区の負担にならないよう配慮しており、社協会費等のご依頼の際に、会員名簿や領収書の控えなども提出していただいているため、二度手間にならぬよう、社協窓口での納付を依頼している状況を説明しました。また、

事務局より区長又は会計等役員様のお宅に集金に行く方法も提示しましたが、お互いに負担が掛かることは望まず、メインバンクからの振込みができるよう配慮いただきたいとのことでした。今後、検討することを伝えご理解いただくとともに、担当職員がすでに聞いていたにもかかわらず上司に報告がされず、結果配慮されることなく、今回窓口での納付となってしまったことも問題であり、報告の徹底を注意及び指導しました。

平成30年8月16日

(苦情やご意見の内容)

配食サービスの利用の件で、担当のケアマネジャーから連絡があったはずだが、いつになったら連絡があるのでしょうか。こちらは食事がないと困る。担当者が休みだというが、なぜすぐ対応できないのか、他の職員ではできないのでしょうかとの苦情を受けました。

(本協議会の対応)

担当者が不在で、16日以降に連絡することになっていましたが、16日になっても連絡がなかったことに対する苦情でした。配食サービスご利用までの流れを改めて説明し、ご理解をいただきました。

平成30年9月28日

(苦情やご意見の内容)

社協会費の納入の通知が届いたが、金融機関の振込先に誤りがあり、振り込みができなかったため窓口で持参しました。

振り込みができないことについては連絡済みとのこと。

(本協議会の対応)

通知に誤りがあったことについて謝罪し、ご迷惑おかけした旨を伝えました。

また、事前に誤りであることを連絡いただいていたが、事務局内で報告されておらず、局内で把握できていなかったため、確実な対応について担当職員に改めて注意及び指導すると共に、組織全体の問題として捉え、全職員にも注意喚起を行いました。

平成30年10月10日

(苦情やご意見の内容)

お助け便の運転手より、利用者宅に訪問をすると、キャンセルをしたいとのことでした。利用者より9時にならないと電話がつかないため、キャンセルの連絡が出来なかったと言われた。代表電話のみではなく、直通の電話が必要なのではないかのご意見がありました。

（本協議会の対応）

このような意見があったことは局内で共有しました。運転協力会員との調整については、メールでのやり取りもしていることを伝えるとアドレスをメモするので、今後活動依頼などはメールをして欲しいとのことでした。

利用者については、事前に連絡をしてほしいことをお伝えし、ご理解いただきました。

平成30年10月10日

（苦情やご意見の内容）

広報紙が届いたが、宣伝費で発行されているタウン誌に社協の情報を載せるのはいかがなものかとご意見をいただきました。これからもタウン誌に載せていくようなら、（社協）会員を抜けます。また、今後、広報紙は送らなくてもいいとの苦情がありました。

（本協議会の対応）

お話を伺い、タウン誌を活用した広報発行の趣旨を説明し、ご意見として受けをいたしました。

平成30年10月23日

（苦情やご意見の内容）

共同募金運動の集金が来ました。初めから金額が定めてあり、これでは善意の募金ではなく強制ではないでしょうか。先に電話に出た方の説明では目標額があるからとか、対象者に配れないとか言っていたが、私こそ一人暮らしで援助してほしいくらいなのに、強制的にお金を取られ、知らない人に配られるなど納得できません。あなたたちは強制ではないといっても、自治会の役員が来れば断れないし、チラシにも400円以上の募金をお願いしますと書いてあり、これは強制ではないでしょうか。以前住んでいた市では、同じような方法で募金を集めに来たが、金額は指定されておらず、その時の気持ちで金額を変えて募金をしていました。おかしいと思いませんかと苦情がありました。

（本協議会の対応）

共同募金運動（赤い羽根募金、年末たすけあい募金）の趣旨の説明を行い、本町の募金については各行政区に依頼し、様々な方法で募金に協力していただいている現状をお伝えしました。また、今後強制と誤解されないよう周知すること等をお伝えし、ご理解をいただきました。

平成30年12月6日

（苦情やご意見の内容）

サービス利用者より電話があり、事務局の上席の人にお話があるとのことでした。本日、担当職員から電話があり、昨日渡したものの（品物）を返すと言われました。気分が良いものではないです。旬のもので、担当医にも持って行き、風邪の予防にと思い善意で渡したもので、渡したことで便宜を凶ってもらおうなどとは思っていません。せめて、一度は受け取ってもらい、次回からは…と言って欲しいとの苦情がありました。

（本協議会の対応）

担当者より上席に報告しました。副主幹より申出人に連絡をし、申出人のお気持ちについては理解したことを伝え、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。その上で、本協議会では住民の方からのお礼や気持ちの品等についての受け取りを遠慮させていただいていることを伝え、ご理解をいただきました。

平成30年12月12日

（苦情やご意見の内容）

①配食サービス調理施設職員より、本日の配食サービスの容器、ご飯の入れ物とふたが不足したので、昨日連絡をしているが、まだ届いていません。どうなっているのか、いつ届くのか連絡が欲しい。

②先ほど、容器が届いたが、入れ物とふたを頼んだにも関わらず、ふたが届いていません。先ほど担当から連絡をもらったが、「今から対応します」と言われました。電話もしてFAXもしているのに、こういった対応では困ります。昨日から頼んでいるので、本日の13時までには届けてもらわないと困ります。

③配食コースが6コースの所、今日は7コースあるのに、ケースが6個しか届いていません。今日は何度も連絡をしていますが、毎回このように催促しなくてはいけないのでしょうか。きちんと対応してもらいたいとの苦情でした。

（本協議会の対応）

担当の職員が会議に出席しており、対応がスムーズにできなかったことを謝罪し、今後このようなことがないように、徹底する旨を伝えご理解いただきました。

平成31年2月15日

（苦情やご意見の内容）

2月8日にふれあいショップ希望で買い物をして、つり銭を受け取りました。自宅でつり銭を確認したところ、釣銭の中に10銭が混ざっていました。自分が受け取ったのでよかったが、関係者以外のものが受け取ったら大きな問題と

なりかねないので気を付けた方が良くとご連絡をいただきました。

(本協議会の対応)

いずれかの購入者が、10円を間違えて10銭を使用したものと推測されました。また、申出人は、ふれあいショップ希望で働く(知的障がい者)人の祖父であり、注意喚起を促す申し出でした。このようなことがあったことを職員全員に伝え、購入金額の金銭受け取り、釣銭のお渡しに誤りのないよう、事務局長から職員全員に伝達しました。