

平成26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26年4月2日

(苦情やご意見の内容)

3月31日に配食協力員が、配食サービスで利用者様宅に食事をお届けしたところ、「今日はお弁当が無い日だと思っていた、お弁当を買ってきてしまった」と話されたとのことでした。理由を確認したところ、配布されたメニュー(調理委託施設作成)には、3月24日までしか掲載しておらず、31日の記載がなかったため、配食は無いと思ったとの訴えがありました。

(本協議会の対応)

メニューについては、配布前に必ず確認を行い、利用者様に誤解を与えることの無いよう注意します。

平成26年4月17日

(苦情やご意見の内容)

町内の在宅介護支援センター職員(特別養護老人ホーム等)より、以前、一人暮らし高齢者宅を訪問した際、心臓に持病があり夏になると動けなくなるなどの話があったのでサービス協会のホームヘルプ事業を紹介したところ、地域包括支援センター職員(社協職員)から「サービス協会の登録はできないと断られた」との訴えがあったとのことでした。

利用者様は、「介護認定を受けたら有料老人ホームにすぐ入る」と怒った様子であったので、どのような対応をしたのか、在宅介護支援センター職員から問い合わせがありました。

(本協議会の対応)

地域包括支援センターでは高齢介護課の職員とともに、サービス協会を利用したいという方と窓口で相談を受けました。在宅介護支援センター職員よりサービス協会の利用について勧められたとのこと、制度の説明を行ないました。その際、年会費についても説明しましたが、年度毎に会費が必要であり、相談に見えたのが平成26年1月であったため、直ぐに利用しないのであれば4月以降の登録が良い旨伝えたところ、利用できないと誤解してしまったようです。今後、制度説明等、誤解が生じないようわかりやすく丁寧にご説明します。

平成26年4月30日

(苦情やご意見の内容)

ミニデイサービスの利用者様より、「会場が変更になったという連絡を貰っていない」、また、「会場が変更になったことによりバスの迎え時間も変わっていた

こと」などに対し憤慨していたと、スタッフより報告がありました。

(本協議会の対応)

事務局より、利用者様に対し、事前連絡の不手際によりご迷惑をおかけしたことを謝罪し、ご理解をいただきました。

平成26年5月12日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス利用者様より、「17時過ぎだがまだ弁当が届かない、どうなっているのか」との訴えがありました。以前もこのようなことがあり、今後このようなことが無いよう気をつけてほしいとのご意見をいただきました。

(本協議会の対応)

当日、配食協力員(ボランティア)2名がお休みとなり、3地区を社会福祉協議会職員がお配りすることとなり、お届けする時間が遅れてしまいました。事情説明とともに、謝罪し、ご理解をいただきました。

平成26年6月2日

(苦情やご意見の内容)

今日の午前匿名での寄付をしたい旨、社会福祉協議会事務局に相談し、受領してもらった際、「内部資料として名前と住所を教えろと言われ、まるで疑われているような気持ちになった」とのことです。自分は福祉の世話になっており、気持ちだけでも恩返しがしたいと買い物ついでに貯め寄付したのに、「とても気分が悪かった、もう寄付はしない」と訴えがありました。

(本協議会の対応)

寄付受け取り時に領収書の発行手続きや内部記録として情報を頂いていることを十分に伝えることができず、一旦、寄付を受け取り後に本人を追いかけ、福祉センターの外で声を掛けたことで誤解を生じさせてしまいました。今後、職員の対応につきまして注意を払ってまいります。

平成26年6月16日

(苦情やご意見の内容)

今日の「13時30分に自宅に来てもらうように“お助け便”の予約をしているが、時間を過ぎててもまだ来ない。先ほどから何回も社会福祉協議会事務局に確認の電話をしているが、もう向かっているとのことだが、いつになったら迎えに来てもらえるのか」との訴えがありました。

(お助け便とは…。虚弱な高齢者等を対象に本協議会車両で送迎サービスを

行う福祉有償運送事業。なお、運転手は、研修を受けた町民の方)

(本協議会の対応)

利用者様宅を事前に地図で確認していましたが、運転員が地理に不慣れであったため道に迷ってしまい、結果、利用者様宅に到着できませんでした。道に迷った運転員より連絡を受けた担当職員が改めて別の車両で利用者様宅に向かいましたが、約束させていただいた時間から50分ほど遅れてしまいました。利用者様には謝罪し、今後このようなことの無いよう、運転員には事前に道順等の確認を徹底する旨を伝えました。

平成26年8月11日

(苦情やご意見の内容)

「8月末まで配食サービスを休むと女性の職員に伝えていたにもかかわらず、本日給食が届けられてしまった」とのことで、今日は受け取ることができたため良かったが、今後このようなことでは困ると、ご連絡をいただきました。

(本協議会の対応)

8月上旬に今月いっぱいお休みし9月より再開してもらいたい旨の連絡を受けていましたが、事務連絡票等に記載されていませんでした。改めて申し送り事務の徹底を図ることを職員間で確認しあい、利用者様には経過の説明及び謝罪しご理解をいただきました。

平成26年8月21日

(苦情やご意見の内容)

社協の会員である事業所様より、会費の納入依頼通知が届き、例年通り会費納入の手続きを進めていたが、その最中に納付期限前にもかかわらず「重ねてのお願い」の依頼通知が届いた。「会費納入の期日が過ぎる前に再度依頼通知を送るのは失礼ではないか」と、ご連絡をいただきました。

(本協議会の対応)

謝罪をするとともに、今後このようなミスがないよう、最善の注意を図ることをお伝えしました。

平成26年12月24日

(苦情やご意見の内容)

一人暮らしの高齢者の方からご連絡をいただきました。「友人のところには、毎年高齢者にと5,000円や4,000円の現金が届くが、私のところには届かない。どういう人が対象となり、お金を渡しているのか教えてほしい」とのことでした。

(本協議会の対応)

年末激励金の趣旨、対象者について説明しました。民生委員を通じて町へ登録という話をしたところ、担当の民生委員からはそのような話なかったとのことで、登録を希望するとのことでしたので、高齢介護課をご紹介しました。

平成27年1月13日

(苦情やご意見の内容)

ミニデイサービスに以前参加していたが、「ミニデイのスタッフが自分と民生委員が一緒に出かけていると、ミニデイ利用者Aさんに言いふらしていること。それが事実でないこと。ご連絡いただいた方からは、個人的な内容を関係ない人に言いふらすのは止めてもらいたい」と、訴えがありました。

(本協議会の対応)

ミニデイスタッフにこの件を確認すると、ミニデイ利用者Aさんから、以前参加していたこの方が手首の骨折をした際、民生委員が心配して一緒に出掛けた事があるという話を聞いたことがあるが、どのようにしてスタッフから言いふらす話になったかは不明であるとのことでした。本協議会では、個人情報やプライバシーを他の方に絶対お話しすることは、ございませんが、個人情報及びプライバシーの保護について、今後も十分注意をするよう改めて確認しました。

平成27年2月4日

(苦情やご意見の内容)

配食協力員より、配食サービス利用者宅に訪問した際、利用者様から「味噌汁の量が少ない」との訴えがあり、返されてしまったとの報告ありました。確認したところ容器の半分程度しか味噌汁が入っていませんでした。

(本協議会の対応)

調理担当施設に状況の報告をしたところ、味噌汁はスープレードル1杯とのマニュアル沿って配膳しましたが、確かに少ないので今後検討していただくことになりました。利用者様には状況報告とあわせお詫し、ご理解をいただきました。