

平成27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27年7月10日

(苦情やご意見の内容)

以前に社協でお金を借りたことがあるが、今回も医療費等の支払に困ってしまい、また借用したいとの相談があったので、過去の貸付履歴を調べたところ、同姓の別な方と間違え、全額未償還であるため貸付は行えない旨の説明をしてしまった。結果、「返済していないとはどういうことだ」との訴えがあり、苦情として受付を行いました。

(本協議会の対応)

本人確認については苗字だけで判断することなく、フルネーム、生年月日、住所等の情報を確認し、正確に判断するよう注意を払ってまいります。

平成27年7月22日

(苦情やご意見の内容)

住民の方より、社協の会費を昨年まで納めていたが、今年は理由があり納めないと集金に来た自治会の班長に伝えたが、「会員の名簿に名前がある、振り分けがされている」と言われ、払わざるを得ない状況であった。チラシには会費は強制ではないと書いてあるが、こんなひどいやり方はしないで欲しいとの訴えがありました。

(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、収集方法も様々であることをご説明するとともに、改めて会費は強制ではない旨ご説明させていただきました。

平成27年7月23日

(苦情やご意見の内容)

自治会の会員なので、「会員加入のお願い」のチラシが回ってきましたが、私共の町内8世帯のうち4世帯が自治会に入っていない。自治会に入っていない世帯の人たちはこのチラシを目にすることもないわけで、年間4,000円の会費を納めている自治会員だけ協力をお願いをして、強制ではないと言っても不公平だと思いませんか、おかしいでしょう。とのご意見をいただきました。

(本協議会の対応)

はがきの投書によるご意見であり、差出人の記載が無いため、直接の回答はできませんでしたが、会員制度については誤解の無いよう、今後も広報等を通じ周知を図ってまいります。

平成27年8月3日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス利用者様より、「お弁当の内容がひどい。私たち高齢者は食事を楽しみにしているのに、あれではひどすぎる」「内容が改められるまでお弁当は休みます」との訴えあり。また、先日実施された配食に関するアンケートにも記載したが、アンケート後のほうがひどくなっている。社協できちんと管理して欲しいとのご意見もいただきました。

(本協議会の対応)

配食サービスのアンケート結果については、既に各施設の栄養士の方にお伝えさせていただいていること、また、改めて次回の配食サービス担当者会議に今回のご意見の内容をお伝えし、改善に努める旨説明しご理解いただきました。

平成27年9月24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様よりメモを預かったと報告があり、内容を確認したところ、お届けしたお弁当の、えびピラフの中に髪の毛が入っていたとのことで、手書きにて「非常に不愉快、気分悪いです。ご飯は捨てました、次回の配食は休んでください、食べたくないです。」と記載されていました。

(本協議会の対応)

調理担当施設へ状況を伝えるとともに、ご本人様に謝罪のご連絡をいたしました。今後このようなことが無いよう十分に気をつけるとともに、調理施設にも注意喚起を行った旨お伝えし、ご理解をいただきました。

平成27年11月16日

(苦情やご意見の内容)

地域包括支援センターが予防プランを作成しているヘルパー利用者より、訪問したヘルパーに裁縫を頼んだができないと言われた。ボタンの縫い付け程度であり、ヘルパーに依頼できるはずなのに、そのヘルパーから訓練になるので自分でやるように言われた。以前に裁縫作業をした際、1ヶ月以上も体調を崩したことがあり、手が利かないことも知っているはずなのに、意地悪しているのかとの訴えが地域包括支援センター宛にありました。

(本協議会の対応)

地域包括支援センター職員(ケアマネジャー)の立場から事実確認を行うことを伝えましたが、絶対にヘルパーには伝えないで欲しいとの強い要望があったため、直接ではなく管理者を通じヘルパーステーション全体に、全ての利用

者様に対する支援の方法について改めて注意喚起を行いました。

平成28年2月20日

(苦情やご意見の内容)

先日の東日本大震災復興支援事業の映画会について、私の知人のことであるがチケットが完売のため購入できなかったが、その際、当日の状況で入れるかもしれないと言われたので、映画会当日文化会館に行ってみたとのこと。

一度は入場できるとのことので1,000円払い手続したが、その後対応した方が「上司に怒られるから」との理由でお金を返され結局入場できなかった。

私はチケットを購入していたので当日入場できたが、前席は空席が目立ちガラガラだった。「上司に怒られるから」との断り方は実に不愉快であり、せめて上司に確認してみますと言って欲しかったし、決まりごとであれば最初から当日はチケットがなければ入れないとはっきり説明してもらえば良かったと思うとのことご意見をいただきました。

(本協議会の対応)

事前購入の際の対応、当日の対応についてはご指摘のとおりであり、今後、同様な事業を開催する際には特に対応に注意することをお伝えしました。また、本事業は関係機関、団体等で組織した実行委員会により運営を行っており、全ての関係者が共通認識のもと行動することを今後徹底することとします。