

## 平成28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28年6月13日

(苦情やご意見の内容)

社協を退職した元臨時職員より、協会けんぽから資格喪失後に医療機関に掛かっているとのも不正通知が届いたと連絡がありました。内容については退職日が8月21日なのに7月22日に資格喪失となっており、どのような手続をされたのか確認し、書面での回答、謝罪をいただきたいとのことでした。

(本協議会の対応)

事務手続きの際、担当者の記入誤りによるミスであり、直ちに訂正の手続を行いました。また、先方のご希望により書面にて経過等をお示しし、謝罪させていただきます。

平成28年6月22日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス事業の配食協力員より、配食サービス利用者様から次回お休みの連絡を受け、事前に社協担当者に伝えているのにも関わらず、キャンセルされておらず、当日配食することになっているが、どうなっているのかとのお連絡を頂きました。

(本協議会の対応)

担当者は、確かに事前に連絡を受けていましたが、事務の手続を怠り、調整ができていなかったことが原因でした。配食協力員に謝罪し、今後このようなことが無いよう、担当者を含め職員に対し改めて注意喚起を行いました。

平成28年7月13日

(苦情やご意見の内容)

以前より、ボランティアの支援を受けていたが、前回依頼の相談をした際、社協担当者から、あなたは対象者ではないといわれ取り次いでもらえなかった。せめて、ボランティアに確認してもらい。だめなら仕方が無いが、社協の担当者の判断でできないと言われるのは納得がいかない。今日もボランティアに依頼したいことがあって相談に来たので調整してもらいたいとの訴えがありました。

(本協議会の対応)

今回の相談内容を、改めてボランティアにお伝えし、ボランティアの判断に委ねさせていただくことでご理解を頂きました。また、お断りされた場合は、町シルバー人材センターに相談しますとのことでありました。

平成28年8月5日

(苦情やご意見の内容)

町高齢介護課職員より、高峰地区の民生委員から、担当地区の高齢者がミニデイサービスを希望しているのに全くサービス利用に繋がらないとの苦情を受けたとの報告がありました。具体的には、対象者がミニデイサービスの利用を希望し社協に連絡したところ、担当の女性職員から体験利用を勧められ、日程調整後に連絡を貰うことになっていったが、その後全く連絡が無いとのこと。民生委員から直接社協に確認したところ、担当職員から何度か連絡をしているが繋がらないため調整できず、引き続き連絡を入れるとのことであったため、既に調整済みであると認識していた。しかし、その後しばらくして対象者に確認すると未だ連絡は無く、これだけ待たされるならもう利用しなくてよいと言っていた。一体どうなっているのかとの内容でありました。

(本協議会の対応)

担当職員に確認したところ、日程調整後に連絡をしたところ、足の痛みを理由にミニデイサービスの利用を辞退されたとのこと。しかし、初回相談から体験利用の日程連絡まで1ヶ月が経過していたことから、対象者が気分を害し、辞退された可能性もあると思われます。今後は利用を希望される対象者の状況を鑑み、速やかに調整を行うことを担当職員に対し、改めて注意及び指導を行ないました。

平成28年9月5日

(苦情やご意見の内容)

母親のミニデイサービス利用決定通知が届き、9月からの開始となっているが、社協から連絡が無いため、こちらから確認の連絡をすると10月からの開始だといわれた。過去にも何度か問い合わせをしたが、そのたびに連絡の行き違いが多く、母はミニデイサービスに参加する気分ではなくなってしまうと言っている。担当者の言っていることが二転三転しており、どの言葉を信じればよいのか分からないとの苦情をお受けしました。

(本協議会の対応)

担当職員に確認したところ、既に9月に開始日が決定していたにも関わらず、電話連絡を頂いた際に、別の利用者の開始日を伝えてしまい混乱を招いてしまったとのことでした。また、申請を受けた後、担当課への書類の提出も遅くなってしまい、結果的に利用決定まで時間が掛かってしまった状況もあり、その後の対応とあわせご迷惑をお掛けしてしまいました。後日管理職が訪問させていただき、これまでの経緯の説明とあわせ謝罪を行い、ご理解を頂いた後、ミニデイサービスのもご参加いただくこととなりました。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28年9月16日

(苦情やご意見の内容)

義理の父宅の草むしりを依頼するため電話したところ、ボランティアの紹介をされ、活動の事前訪問日を約束し当日ボランティアが見えた。電話での依頼の際、以前も利用したことがあることを伝えてあったが、ボランティアからは今まで対応したことが無いと言われ、義理の父との関係をしつこく聞くなどし、とても不快であったため、その場でお断りをしましたとの訴えあり。

(本協議会の対応)

対応について謝罪すると共に、再度状況を確認すると、相談者は当初、以前から利用しているシルバー人材センターに依頼するつもりで連絡してきており、対応した職員がよく確認しないままボランティア派遣の説明及び調整を行い、双方に誤解を招いてしまったことによる苦情の訴えでした。今後は、相談内容を間違えなく確認し、調整するよう注意及び指導を行った。

平成28年9月16日

(苦情やご意見の内容)

老夫婦世帯の配食サービス利用者様より、本日配食日であるが未だにお弁当が届かないがどうなっているのかとの苦情がありました。

(本協議会の対応)

状況を確認したところ、事前に配食サービスのお休みの連絡を受けていた日を、担当者の記載ミスにより、本日休みの処理を行ってしまったため、直ぐに事務局のミスであったこと謝罪し、代替の食事を用意しお届けいたしました。サービス調整については改めてサービス調整については細心の注意を払い対応することの徹底を図るよう、注意及び指導を行いました。

平成28年12月22日

(苦情やご意見の内容)

配食サービス利用者より、昨日届けられた配食のお弁当から嫌な臭いがした。他の利用者からそのような苦情は来ていないだろうかという訴えがありました。

(本協議会の対応)

現時点では、昨日の配食に関する報告は他の利用者からは届いていないことをお伝えしました。また、ご連絡いただいた内容を配食調理を担当した施設には必ず報告をすることをお伝えし、ご了承を頂きました。

平成29年2月15日

(苦情やご意見の内容)

ミニデイサービス利用者のご家族より、ミニデイサービススタッフの対応についての苦情がありました。内容としては、高齢者向けのゲームを行う際、ゲーム中の参加者に対し、「何でそんなことができないの?」という発言があったとのことで、参加者である父が落ち込んでしまったとの訴えがありました。高齢者相手のことであるため、接し方なども配慮してほしいとのことでした。

(本協議会の対応)

ご意見を踏まえ、ミニデイサービス担当職員にご指摘のあった内容を伝えると共に、現場スタッフに対しても、改めて高齢者への言動、接し方について配慮を行うよう指導することをお約束し、ご理解をいただきました。