

苦情解決の対応状況の公表

公表日	令和5年7月10日	令和5年3月末現在
法人名	社会福祉法人 明和町社会福祉協議会	

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

事業名	受付日	苦情の概要	苦情改善の概要	解決 確認日
総務・ 地域 福祉	4年 5月 25日	<p>【自治会様より】</p> <p>「日赤社資」について、募金額に目安額を提示したり、自治会で集めて振込まないといけないのはおかしいのではないのでしょうか。集金にくるべきではないですか。また日本赤十字社のチラシもわかりにくく、使い道についてもわかりにくいです。</p>	<p>目安額の提示については、日本赤十字社で目標額を定められており、その目標額を目安額としてお願いしていることをご説明しました。また依頼文の集金につきましては、記載への配慮が不足していたことを謝罪させていただきました。今後日本赤十字社との意見交換の際に、貴重な意見としてご報告させていただきます。</p>	4年 5月 26日
総務・ 地域 福祉	4年 6月 24日	<p>【自治会長様より】</p> <p>福祉のまちづくり資金の依頼文に記載のある口座へ集めた募金を振り込もうとしましたが、振り込めません。どうなっているのですか。</p>	<p>確認したところ、口座名義に間違いがありました。自治会様へ正しい口座名義をご報告し、お振込みいただきました。また、他の自治会様へも訂正文書を発送させていただきました。今後、このような事がないよう十分注意してまいります。</p>	4年 6月 27日
居宅 介護 支援	4年 5月 10日	<p>【サービス施設 相談員様より】</p> <p>ケアマネジャーが訪問されるご利用者様には以前より認知症、帰宅願望があり、訪問後は必ず帰宅願望が悪化し、不穏な行動に対する対応が大変です。またご利用者様との会話の中で帰宅願望を話されると、施設に相談してくださいと丸投げされます。施設職員へも日頃の様子を聞くだけで、相談に乗ってもらえません。</p>	<p>相談員様へは管理者より内容を確認し、謝罪しました。ケアマネジャー訪問時に利用者様に対して出来るだけ不安にさせないような会話を心がけること、施設職員と協力して課題解決を行っていく事を居宅介護支援事業所としてもフォローしていく事で同意していただきました。</p>	4年 5月 12日

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

事業名	受付日	苦情の概要	苦情改善の概要	解決確認日
居宅 介護 支援	4年 11月 24日	<p>【ご家族様より】</p> <p>帰宅するとレンタルのベッドが離れに移動されていました。本人が自宅を取り壊すのでベッドを移動して欲しいと依頼したようですが、本人は認知症があり、話の内容の半分以上は間違っている状況です。重要な事については、事前に家族に相談してほしいです。</p>	<p>ご家族様へ謝罪し、ベッドの配置について再度相談させていただきましたが、最終的に移動したままで良いと判断いただきました。今後は、少しの事でも事前にご家族様へ相談させていただく事です承していただきました。</p>	4年 11月 25日
計画 相談	4年 8月 18日	<p>【ご利用者より】</p> <p>担当の相談員の話し方がきつく感じます。自分の気分次第できつく感じるのかと思う事もありましたが、その時以外でもきつく感じます。またサービスの提案についても、自分の意見を押し付けられているようで苦痛です。</p>	<p>管理者が訪問させていただき、お話を傾聴し、謝罪させていただきました。担当職員については、相談支援業務について寄り添う気持ち等改めて指導しました。ご本人様へは事業所内の別の相談交替する事です承していただきました。</p>	4年 8月 26日
計画 相談	4年 8月 30日	<p>【ご家族様より】</p> <p>訪問の約束を2度もすっぽかされました。また本人に事前の連絡もなく、突然事業所へ来所され、事業所の方と打合せしていた事もあります。書類の不備も多く、本人自身も不安に感じています。担当の相談員を替えて欲しいです。</p>	<p>お電話でのご相談であり、お話を傾聴し、謝罪させていただきました。事業所内の他の相談員に交替させていただく事でご納得いただきました。</p>	4年 9月 1日
計画 相談	5年 3月 9日	<p>【ご家族様・事業者様より】</p> <p>計画更新時の会議が延期になってから、コロナ感染を理由に会議を開催していません。本人と全く会っていないのに、書類は作成することや個人情報の取扱いに不安を感じます。担当者を交替してもらいたいです。</p>	<p>管理者と新任担当者が訪問させていただき、謝罪させていただきました。事業所内の別の相談交替する事です承していただきました。担当職員については、相談支援業務について寄り添う気持ち等改めて指導しました。</p>	5年 3月 17日

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

事業名	受付日	苦情の概要	苦情改善の概要	解決確認日
通所介護	4年8月8日	<p>【ご利用者さまより】</p> <p>午前中にお茶を2回もらいましたが、その後「もう一杯欲しい」と職員さんに伝えたところ、ずっと湯呑を持っていき、怖い顔をされました。お茶はもらいましたが、怖い顔をされたので、家に帰りたくなりました。この方は以前からこういう態度ですので改善してほしいです。</p>	<p>不快な思いをされたとの事で、御利用者様へ謝罪し、今後用事の時はユニフォームの職員に声をかけていただくようお願いしました。</p> <p>ご指摘のありました職員には説明し、対応を改めるよう指導しました。</p>	4年8月10日
通所介護	4年8月9日	<p>【ご利用者さまより】</p> <p>同じ利用者の方に3回怒るように言われました。また食堂の前で他の利用者の方と話をしていたら「そんなところで喋ったらいけない」と言われ、通用口で職員と話をしていたら「喋っていてはいけない」と言われました。</p>	<p>送迎時の座席を配慮する事、対象のご利用者様の行動に職員が注意していくことをお伝えしました。ご本人様には怒られた側なので落ち度はないことをお伝えし、担当ケアマネジャー様にも状況報告しました。</p>	4年8月12日
通所介護	4年9月15日	<p>【ご利用者さまより】</p> <p>朝の迎えの時、他の利用者宅で時間がかかり、長い事待たされました。あの人と違う日に利用日を替えてほしいです。</p>	<p>お話を傾聴し、長い間待っていただいたことを謝罪しました。担当ケアマネジャー様に状況報告し、時間のかかるご利用者様は個別送迎させていただく事でご納得していただきました。</p>	4年9月17日
通所介護	5年1月11日	<p>【ご利用者さまより】</p> <p>送迎車が家の近くまで来たのに、Uターンして行ってしまいました。こちらは外で待っていたのに乗せてくれてもよかったのではないのでしょうか。</p>	<p>ご本人様より当日と後日、2度にわたりお話があり、職員から重ねて謝罪をしました。原因は送迎順を確認不足でした。今後は送迎順を運転手と職員で確認しあい、抜け落ちることのないように注意していきます。</p>	5年1月13日

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

事業名	受付日	苦情の概要	苦情改善の概要	解決 確認日
通所 介護	5年 1月 19日	【ご家族さまより】 デイサービス利用で自宅に送っても らった後、着替えをしようとしたらズ ボンまで尿で濡れていました。シーツ 交換もしたのにシーツまで濡れてしま いました。	すぐに謝罪の電話をさせていただきました。 今後はご本人様の帰宅前にベッ ドで排尿確認を行い、尿キャッチから 紙パンツまできちんと当たっているか を職員2名介助にて確認してから送迎 するように業務改善を諮る旨ご家族さ まへご説明し、ご納得いただきました。	5年 1月 19日