

苦情解決の対応状況の公表

公表日	令和6年6月25日	令和6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
ボランティア推進	5年 9月 20日	<p>【登録ボランティア団体様より】 小学校での福祉出前授業にご参加いただいた際、お預かりした資料原本を職員の方に破損されてしまいました。また用意した資料を小学生にお配りした際、ボランティア団体様からの提供である旨の説明がなされませんでした。</p>	<p>職員の不注意と思慮不足により大切な資料を破損してしまったことを丁重にお詫びしました。今後は大切な資料であることを心に留め置き、クリアファイル等に保管するように改善していきます。 また参加いただく団体様と社協との協働出前授業の中で、役割分担等の明確な擦り合わせができていなかった事をお詫びし、資料をお渡しさせてもらう際にご紹介をさせていただく事で了承いただきました。</p>	5年 9月 20日
福祉団体支援	6年 3月 29日	<p>【自治会様より】 三重県障がい者連合会より手紙が届き自治会長が変更した際には変更届を提出してほしいと記されていました。手紙には明和町障がい者の会として会長の名前は記されていますが、連絡先は県連合会になっていて町内での問い合わせ先が分かりにくく困りました。社協にひとまず電話はしたものの、障がい者施設（ありんこ）と明和の里どちらに電話をしたらいいのかも分かりませんでした。自治会長は毎年変わるので、引継ぎもきちんとされておらず困りました。</p>	<p>直接お越しいただいたので謝罪し、県連合会へ連絡しました。変更届が自治会長様に送付されていることは事務局にも連絡がなく、把握ができていなかったの で、県連合会にこのようなご意見をいただいた事をお伝えし、今後の対応策を考えていただくこととしました。</p>	6年 3月 29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	5年 5月 29日	<p>【ご利用者様より】</p> <p>安否確認の為だと役場から電話がありましたが、なぜ役場から連絡があるのでしょうか。また訪問日時で携帯電話にメールがありました、これもどうかと思います。体調が悪い時もあり、対応に不信感を抱いています。担当のケアマネジャーを替えて欲しいです。</p>	<p>連絡方法等の対応について、管理者から謝罪させていただきました。直接謝罪させていただく為何度かアポイントを取りましたが、体調不良により延期となり、11日後に直接お会いし、謝罪させていただきます、担当を変更することとしました。また事業所内でも連絡方法等の対応について注意喚起致しました。</p>	6年 6月 9日
居宅 介護 支援	5年 11月 24日	<p>【ご家族様より】</p> <p>ご利用中のサービス事業所で、リハビリの順番を1時間半も待たされました。何度かスタッフの方に確認しましたが、そのまま待つように言われ、不快な思いをしました。利用料金を返して欲しい位です。また首から着衣の枚数を数えられ、沢山着ている事を指摘されましたが、プライバシーの侵害ではないでしょうか。本人から聞いただけでは不確かなので、説明をしてもらいたいです。</p>	<p>ご利用中のサービス事業者へ内容を確認させていただくと、話が食い違っている事がわかりました。直接サービス事業者からご家族へご説明に訪問させていただきましたが、ご家族にご納得いただけず、当日の利用料はいただかない事になり、ご利用も中止されました。</p>	5年 11月 24日
通所 介護	5年 6月 28日	<p>【ご利用者様より】</p> <p>廊下に掲示してある塗り絵を見ていたら、自分の物だけ剥がされています。他の人は掲示してあるのになぜ私だけ剥がされているのか分かりません。</p>	<p>職員へ2度にわたりお話がありました。傾聴し、定期的に塗り絵を交換して返却していること、ご相談のあったご利用者様が、最近塗り絵をされていないので掲示されていないことをお伝えしました。また塗り絵をお願いしますとお話ししたところ、早速塗り絵をしていただき掲示させていただきました。</p>	5年 6月 28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7月12日	<p>【ご利用者様より】</p> <p>利用日に記入してもらった連絡帳に何も記入がありませんでした。記入してほしいですし、またこんなことがないようにしてほしいです。</p>	<p>担当のケアマネジャーよりお話があり、御本人様に再度お話を伺い、謝罪しました。記入する職員は人では決まっておらず、その日に送迎を担当する職員が記入していることをお伝えしました。今後このようなことがないように再度確認する旨お伝えし、御本人様に納得いただきました。</p>	5年7月13日
生活介護	5年6月17日	<p>朝の送迎時間が以前は9時過ぎでしたが、最近8時50分位に来ることがあります。ヘルパーをお願いしている時間が9時10分までなので、早く来られると準備が出来ていません。送迎時間を守ってほしいです。</p>	<p>御利用者様に謝罪し、送迎時間について再度確認し、時間通りに迎えに行く様に調整させていただき、ご了承いただきました。</p>	5年6月19日
生活介護	6年1月29日	<p>利用中に剥離骨折があり、それについては仕方ないと思うし、現場の職員からは自宅へ訪問していただき謝罪があったが、上席からの謝罪がなかったです。上席の方からの謝罪が欲しかったです。</p>	<p>改めて、上席の者と訪問させていただき、謝罪しました。また今後はこのような事のないよう、再発防止に努め、万が一このような事があった場合は、迅速に謝罪させていただきます。</p>	6年1月29日