

苦情解決の対応状況の公表

公表日	令和7年7月10日	令和7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
通所 介護	6年 8月 7日	【ご家族様より】 手すりが左側にあるのにヘルパーさんが左側には何の意味もありません。待っている間に自分の動きはわかりますか。荷物を持ち、自分が手すり側にいて、利用者に何かあったとき手も空いてなくて対応できますか。（連絡帳の記載による）	ご家族様に詳しいお話を伺ったところ、「誰かはわからないが、そのヘルパーさんの介助の仕方が気になった。」との事で、謝罪し送迎の仕方、玄関での対応について、改めて職員に確認、共有することをお伝えし、了承いただきました。	6年 8月 7日
通所 介護	6年 10月 9日	【ケアマネジャー様より】 デイサービス送り出しのヘルパーさんから「デイサービスの送迎時、きつい言い方の職員さんがいます。その為、ご利用者様が余計にデイサービスに行かなくなっている気がします。」とご意見をいただきました。ご利用者様がデイサービスにあまり行きたがらないので、少しでも行きやすいような声掛けの仕方をお願いいたします。	職員の対応について謝罪し、情報共有とご利用者様へのお声掛けの仕方を中心とした研修を行うことをケアマネジャー様へ報告し、了承いただきました。今後共サービスの向上に努めてまいります。	6年 10月 9日
通所 介護	6年 12月 27日	【ご利用者様より】 お迎え時、送迎の都合で「車椅子に座っていただけませんか」とお願いし一旦承諾していただいたが、来所後「あんなところに乗せられて。これからはお断りするわ。私が何も言わんと思って。他に行くところもあるんだから。もうやめさせてもらうわ」と言われる。	ご利用者様のお話を傾聴し、謝罪しました。その他気にされていた事も全てお話を伺い、改善させていただく事で納得いただきました。送迎についてもきちんと説明し、お帰り時は違う席である事、今後は送迎の見直しを行うことをお伝えしました。ご家族様、ケアマネジャー様にも一連の経緯をお伝えしご了承いただきました。	6年 12月 27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	6年 4月 2日	【ご利用者様より】 3月12日に相談したゴミ出しサービスについて、4月2日に回答をもらいましたが、回答が遅すぎるし、遅くなるとしても事前に連絡が欲しかったです。ケアマネジャーを他の方に交代して欲しいです。	ご利用者様へ直接謝罪に伺い、数日後謝罪を受け入れていただきましたが、このことで考え込んでしまい、その後寝込んでしまったとのことをお話を伺いました。ご利用者様からは、お一人暮らしの不安の思いをもっと汲み取って欲しい、とのお気持ちを伺い、ケアマネジャーを交代する事で納得いただきました。	6年 4月 8日
居宅 介護 支援	6年 4月 4日	【有料老人ホーム管理者様より】 現在病院へ入院されているご利用者様の施設入居ついて、担当ケアマネジャー様と調整をすすめています。ケアマネジャー様と施設側の認識や思いの食い違いが多々あり、今後、調整をすすめる上で不安があります。	施設様に不安を与えてしまった事に対し、事業所として謝罪し、管理者に報告の上、対応の改善に努める旨お伝えしました。また今後もご利用者様の入居生活に支障が生じるようであれば再度、相談していただく事で納得いただきました。	6年 4月 4日
居宅 介護 支援	7年 3月 10日	【ご利用者様より】 紹介を受けたりハビリデイの資料にはマッサージが10～15分と書かれていますが、5分しかしてもらったことがあります。また入浴以外の事は何もしてもらっておらず、上靴の入れ物を外靴の中に入れられた事も嫌がらせのように感じます。資料については以前の資料だと説明されたが、そんな古い資料を渡されたのですか。デイサービスにもケアマネジャーにも不信感があり、納得できる説明をしてもらいたいです。	ご利用者様は以前より、デイサービスのリハビリにご不満がおありでしたので、訪問リハビリをご提案しサービスを開始したところ効果を感じていらしたようです。反対にデーサービスへの不満が大きくなっていかれたようですが、ご家族のデイサービス利用への意向が強く、サービスを継続していました。再度サービス担当者会議を開催しましたが、ご利用者様ご本人の納得は得られず、デイサービスは中止となりました。その後ケアマネジャーも交代する事で了承いただきました。	7年 3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
生活 介護	6年 5月 10日	【ご家族様より】 以前、職員の方にお伝えしましたが、本人の手荒れが酷いので、乗車前の消毒を中止してほしいとお願いしてあったのに、今日また消毒されました。	消毒中止について伝達不足で消毒してしまったことをご家族へ謝罪しました。 ミーティングで、送迎時の消毒中止の件について確認したところ、実際はミーティングでの報告がもれていた事が解りました。 今後の対策として、伝達事項があった場合は、ミーティングですみやかに報告し、情報共有に努めます。	6年 5月 14日
地域 福祉	6年 7月 3日	【自治会役員様より】 福祉の町づくり資金（社協会費）について、封筒に1世帯300円と書かれていますが、募金なのか、会費なのか、強制的に集めているものなのか分かりにくいです。強制でないものなら、金額を記載するのはいかがなものかと思います。	会費と募金という2つの記載があり、誤解を生じる表現となっている事をお詫びし、募金活動を通じて福祉の町づくりへのサポーターとなっていきたい主旨をご説明しました。また金額はあくまで強制ではない事、サポーターとして具体的な役割をお願いするものではない事をご説明しました。チラシの内容等については来年度に向けて検討させていただく旨をお伝えし、最終的に自治会として数千円の募金協力をいただけるとのお返事をいただき、終了しました。	6年 7月 3日
総務	6年 9月 23日	【近隣住民様より】 施設内樹木の落ち葉が、家の敷地に吹き込んでくるので何とかして欲しいです。	現場の状況を確認し、秋になってから落ち葉の清掃をしていなかったため、すみやかに実施しました。落葉樹の状態を確認すると1週間程ですべての落ち葉が落ちると見込まれましたので、毎日掃き掃除を実施する事で、ご迷惑を最小限におさえるようにしました。近隣住民様には落ち葉を掃き掃除している際に、謝罪させていただき、了承いただきました。	6年 9月 23日