

苦情解決の対応状況の公表

公表日	令和2年6月20日	令和2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	1年 6月 13日	<p>【ご本人様より】</p> <p>帰りの送迎の際、座席の位置を伝える際の職員の言い方や態度を改めてください。</p> <p>また明和の里新聞が入っていない時があります。忘れないでください。</p>	<p>ご利用者様への態度や言葉遣いを改めて見直し、職員へ指導しました。また配布物の入れ忘れについて二重チェックし、入れ忘れ防止に努めるようにしました。ご本人へ謝罪し、ご了承いただきました。</p>	1年 6月 15日
生活介護	1年 6月 13日	<p>【町民様より】</p> <p>12日夕方頃、養川付近の道路で「明和町社会福祉協議会」と書いてあるワンボックスカーが時速40キロ程のスピードを出して走っていききました。小学生の通学路でもあるので、スピードの出し過ぎに注意してください。</p>	<p>送迎車のルートを確認し、ありんこ送迎車であると思われます。運転手及び送迎介助職員にも確認したところ、スピードが出ている感覚はなかった様子でしたが、改めて安全運転について周知徹底し、送迎ルートについても見直し、変更致しました。</p>	1年 6月 15日
総務・地域福祉	1年 6月 28日	<p>【自治会長様より】</p> <p>各募金について、各自治会の実績額について教えてほしい。自治会の中でも募金額について、使途や他の自治会がどのくらいの実績があるか説明しないといけない。どうして公表してもらえないのか。</p>	<p>各募金の総額もしくは5地区ごとの金額はお知らせできますが、各自治会の募金額は各自治会の理解も得られにくいところから、お答えしにくい面があります。また、行政の各募金（緑の募金等）についても確認しましたが、公表されていない募金が大半であり、理事会の中で自治会代表様へも確認し、公表はその自治会長のみとして欲しいとの事でした。</p> <p>上記の経過を自治会長様へご報告したところ、公表は不要との回答を得ました。</p>	1年 11月 22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	1年 9月 12日	<p>【ご家族様より】</p> <p>帰宅したところ、本人の枕の下にクッションが込めてあったので枕から頭が落ちて、身体も全体的に下がっており、困りました。壁にクッションの込め方が貼ってありますが、それは食事介助時の込め方です。危ないので注意してください。</p>	<p>電話にて謝罪し、今後間違いのないように注意する事をお伝えし、ご納得いただけました。また今後は朝のお迎え時、ご家族様がご在宅の場合は、注意点を確認していくようにいたします。</p>	1年 9月 17日
総務・ 地域 福祉	2年 3月 3日	<p>【町民様より】</p> <p>現在、紙オムツ券給付事業を利用しているが、すぐに受け取れなかった。理由は、新型コロナの影響で店舗の在庫が不足している為購入数に制限があり、紙オムツ券を5,000円券から1,000円券5枚に変更するかと検討中という事だった。その後、店舗へ出向くと在庫があったのですぐに買えた。数量制限をしているという話は全ての店舗に確認したのか。券をすぐに出してもらえれば、券で購入できたのに</p>	<p>ご迷惑をおかけした事をご本人様へ直接謝罪、御説明させていただきました。</p> <p>他の受給者の方で、別の店舗に出向いたところ左記理由により「紙オムツの在庫が不足しており、購入に数量制限がある。一度に5,000円の紙おむつ券を使い切ることが出来ない。5,000円券を1,000円券5枚に交換してもらう事はできないか。」とのご相談を受けた直後であり、行政と店舗へ調整中で、対応に時間がかかってしまい、ご迷惑をおかけしました。今後は、全店舗への在庫状況等しっかり確認をしたうえで、対応させていただくよう改善していきます。</p>	2年 3月 5日