

## 苦情解決の対応状況の公表

公表日	令和4年6月20日	令和3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
居宅介護 支援	3年 4月 22日	【ご家族様より】 高齢者住宅に入居中の母の様子を担当のケアマネジャーが詳しく教えてくれません。	ご本人様がサービス付高齢者住宅に入居されており、新型コロナウイルス感染症予防のため面会禁止によりケアマネも直接ご本人にお会いする事が出来ていませんでした。ご家族様へ謝罪し、コロナ禍によりご本人とお会いする事も難しいため、サービス付高齢者住宅のケアマネジャーに交代させていただきました。	3年 4月 28日
居宅介護 支援	3年 4月 28日	【ご家族様より】 利用料金について納得がいきません。 (利用中の訪問介護事業所への苦情)	ご家族様へは以前より保険外超過分についてご説明の上ご利用いただいておりますが、改めて請求書を確認し驚かれたようです。再度ご家族とご相談し、サービスを見直し、保険外超過分を抑える事でご理解いただきました。	3年 4月 30日
生活 介護	3年 4月 28日	【ご家族様より】 本日帰宅時、施設内で使用している上靴のまま、本人が帰宅しました。外履きに履き替えさせてもらっていません。	ご家族様へ謝罪し、下駄箱へ上靴の特徴を記載する事で、以後間違わないように対応させていただく事をご説明し、ご了承いただきました。	3年 4月 29日
居宅介護 支援	3年 5月 28日	【ご家族様より】 担当ケアマネジャーより夫の認知症の事を言われるが、妻としては認知症とわかかっていても言われると辛くて心が痛い。心の痛みも分かかってほしい。ケアマネジャーの交代を希望します。	お話しする際の配慮が足りなかった事を謝罪し、事業所内の他のケアマネジャーに交代させていただきました。	3年 5月 31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
就労 B型	3年 9月 7日	【お取引先事業所様より】 冷水筒の蓋部の内職作業を依頼していますが、蓋部部品によりお客様がお怪我されました。以上より再度検品を実施したところ、100個程の作業漏れ部品が発見されました。再度作業内容の確認、改善をお願いします。	ご迷惑をおかけしたことをお詫びし、問題点を抽出し、改善を諮りました。また職員による検品についても再度確認し、品質管理の徹底を諮り、報告書をご提出しました。	3年 9月 15日
居宅介護 支援	3年 9月 28日	【ご家族様より】 介護の中心者である家族と担当ケアマネジャーが意思疎通出来ていない為、家族がしんどいです。本人である母はケアマネジャーを替えたくない意向ですが、介護者である家族が担当ケアマネジャーに相談できないので困っています。	ご家族様の皆様のご意見をよくお伺いし、謝罪いたしました。 検討の上、他事業所のケアマネジャーに交代していただきました。	3年 10月 15日
居宅介護 支援	3年 11月 15日	【ご家族様より】 妻の幻覚・幻聴がひどくなり、相談をメールでやり取りする事にしましたが、メールしても返事が遅く、対応も遅いです。ケアマネジャーの交代を希望します。	ご家族様へ謝罪し、当事業所の他のケアマネジャーに交代させていただきました。なお、メールの時間帯によってはすぐに対応出来ない事をご説明し、ご了承いただきました。	3年 11月 29日
居宅介護 支援	3年 12月 2日	【ご家族様より】 認定調査の結果が以前とあまり変わらないと聞いたが、本人は以前より歩行状態が悪くなっており、悪くなっている事に分かっていないのか。ケアマネジャーの交代を希望します。	ご家族様へ謝罪し、当事業所の他のケアマネジャーに交代させていただきました。	3年 12月 21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
就労 B型	3年 12月 17日	<p>【町民様より】</p> <p>就労B型事業所へ自宅敷地内の草引きを依頼しましたが、抜き残しがありました。最後まで作業してくださいと連絡し、作業してもらいましたが、まだ抜き残しがあり、作業終了の確認もないまま請求書が発行されていました。作業をきちんとしてほしいです。</p>	<p>職員間での仕事の引継ぎがきちんと出来ていなかった事や作業依頼を受けた際に作業範囲の確認がきちんと出来ていなかった事が原因でした。すぐに謝罪させていただき、定期的にご依頼いただいている作業でも、今後は担当職員よりご依頼者様へご依頼いただいた内容をその都度きちんと確認し、作業終了後にも作業確認をしていただいた上で、請求書を発行させていただきます。ご依頼者様にも謝罪させていただきご了承いただきました。</p>	3年 12月 29日
総務・ 地域 福祉	3年 3月 25日	<p>【町民様より】</p> <p>羽毛回収（ご寄付）に協力したいと思い、布団を持参し社協へ伺ったが、その際にお渡しした布団をぞんざいに扱われました。古いものではありませんが、まだ使えるものだし、大切に使ってきたのに持参したこちらの気持ちも踏みにじられた気持ちです。もう布団を返してほしい。そちらでは寄付者に対してあんな態度なのですか。これから協力する気になりません。</p>	<p>すぐに謝罪し、お気持ちを傾聴し、布団はご返却させていただきました。せっかくのお気持ちを受け取り時の対応の悪さからご気分を害してしまった事を深く反省し、今後ご寄付の品の受取りについてもご寄付いただく町民様のお気持ちも汲み取りながら受領させていただき事を法人内でも情報共有し、以後この様な事のないように致します。</p>	3年 3月 25日