

# 苦 情 等 受 付 状 況

## 1、受付件数

平成29年4月1日～平成29年4月30日…… 1件（内苦情1件）

## 2、受付内容

受付の内容	対 応
1、不明 (匿名の申出) ① 山形県福祉サービス適正化委員会 へ相談したところ、山形市社協の苦 情解決第三者委員に相談すること を勧められた。苦情の内容について は、第三者委員に直接伝える。	① 山形県福祉サービス適正化委員 会の場所をお借りし、本会苦情 解決第三者委員と面談していた だく。

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

平成29年5月1日～平成29年5月31日…… 4件（内苦情3件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、成年後見センター・福祉サービス利用 援助事業 (施設長からの申出)</p> <p>② 成年後見センター、福祉サービス利用援助事業の担当職員から上から目線での言動があり、施設職員が傷ついた。</p>	<p>② 詳しい状況をお聞きするとともに、当該職員と面談し、状況を確認する。双方の役割の理解が不十分であり、今後は十分に話し合うよう指導した。</p>
<p>2、老人福祉センター (利用者からの申出)</p> <p>① 他の利用者から悪口を言われて困っている。施設として対応してほしい。</p>	<p>① 申出人と悪口をいう利用者はともに常連客であり、施設利用中に言い争いをする関係。双方においでいただき、話し合いの場を持つ。今後、言い争いをしないようお願いした。</p>
<p>② 不快な勤務態度を上司より指導してほしい。</p>	<p>② 申出人が他の利用者と言い争いになっているところを施設職員が注意したものであり、再度説明し理解を求めた。</p>

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

平成29年6月1日～平成29年6月30日…… 4件（内苦情3件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、福祉のまちづくり (民生児童委員からの申出)</p> <p>③ カラーコピーの料金を事前に問い合わせ利用したが、利用後に異なる値段を請求された。</p> <p>(市民からの申出)</p> <p>④ 社協だよりで温泉入浴券が当選したが、使用期限が昨年5月までとなっている。馬鹿にされたようだ。送付前に確認すべき。</p>	<p>③ 事前の問い合わせに対応した職員が、間違った金額をお伝えしてしまった。謝罪し、事前にお伝えした金額を頂戴した。再発防止のため、その都度の確認と記録簿回覧による情報の共有を再度徹底させる。</p> <p>④ 電話にて謝罪するとともに、改めて正しい温泉入浴券を郵送した。郵送前に誤字脱字の確認を徹底する。</p>
<p>2、グループホーム (匿名での申出)</p> <p>① 利用者や職員の取り合いになるので、社協がグループホームを運営すべきではない。</p>	<p>① 遺贈された土地の活用、山形市での選考、すべての事業者と連携し山形市の福祉増進のための取り組みを行っていくことはゆるぎないことを説明し理解を得た。</p>

## 苦 情 等 受 付 状 況

### 1、受付件数

平成29年7月1日～平成29年7月31日…… 3件（内苦情1件）

### 2、受付内容

受付の内容	対 応
1、保育園 (保護者からの申出) ⑤ 保育園から帰ってから、子どもの鼻の中におもちゃの部品のようなものが入っていた。危険なため、状況を確認してほしい。	② 壊れたおもちゃを確認し報告するとともに謝罪した。職員会議で全体に知らせるとともに、すべてのクラスでおもちゃを確認するようにした。 ③

## 苦 情 等 受 付 状 況

### 1、受付件数

平成29年8月1日～平成29年8月31日…… 0件（内苦情0件）

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

平成29年9月1日～平成29年9月30日…… 3件（内苦情1件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
1、訪問介護事業所 (利用者からの申出) ⑥ ヘルパー室に電話すると聞き取りにくい時がある。不具合の原因を調べる必要があるのではないか。ヘルパー室から電話が来るときはきちんと聞こえる。	④ 通信設備会社に調べてもらうが異常はなく、職員によって受話器の持ち方や声量に差があるためと考えられる。その旨、お伝えし納得いただく。

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

平成29年10月1日～平成29年10月31日…… 5件（内苦情5件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、福祉のまちづくり (中学校からの申出)</p> <p>⑦ 社協からの依頼で収録したラジオ放送が予定の日に放送されなかった。確認したところ、ラジオ放送会社が誤って収録データを消去してしまった。きちんと謝罪してほしい。</p>	<p>⑤ ラジオ放送会社社長とともに、社協常務理事と担当職員が学校を訪問し謝罪した。生徒たちの話し合いで、再度の収録を行い、放送を行った。</p>
<p>2、総合福祉センター (利用者からの申出)</p> <p>① 温泉を1回2時間程度利用しているが、他の客から、「座っているのが迷惑だ。」「ほかの施設に行け。」等と言われる。</p> <p>② 温泉を利用している障がいのある他の客が、タオルで床を拭くなど不潔行為がある。注意しても効かない。</p>	<p>① 傾聴するとともに、他の利用客とも仲良く利用していただくようお願いする。</p> <p>② 障がいのある利用者は、本会障がい者相談支援センターが相談担当しており、入浴の際、家族が同行し注意を促すようお願いした。</p>
<p>3、保育園 (家族からの申出)</p> <p>① 担任の子どもに対する態度と、チームワークが気になる。態度を改めてほしい。</p>	<p>① 当該職員に面談し注意するとともに、保育園の職員全体にも言葉の掛け方やかわり方について話し合い、確認した。</p>

<p>4、居宅介護支援事業所 (家族からの申出)</p> <p>① 担当者が口数が多くて嫌なので、交換してほしい。</p>	<p>① 担当者を変更するとともに、問題点や改善点を話あった。</p>
---	-------------------------------------

## 苦情等受付状況

### 1、受付件数

平成29年11月1日～平成29年11月30日…… 6件 (内苦情6件)

### 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、訪問介護事業所 (利用者からの申出)</p> <p>⑧ 視覚障がい者の同行援護の際、帆者分離の交差点において、車道側の信号が青だったため利用者とともに横断したが、歩行者用信号は赤であった。他の歩行者から強い口調での指摘を受けて初めて気づいた。このようなことが二度と起こらないようにしてほしい。</p> <p>(市民からの申出)</p> <p>① 近所の方にヘルパーが訪問する際、自分の駐車場の出入り口の前に路上駐車しており、出かけられない。</p>	<p>② 上司から状況の聞き取りを行うとともに、交通ルールの順守とともに、事故防止のための声掛け等の指導を行った。</p> <p>① 謝罪するとともに、近隣の別な場所に駐車スペースを確保した。</p>
<p>2、老人福祉センター (利用者からの申出)</p> <p>① 健康相談の部屋にほこりがたまっている。掃除してほしい。</p> <p>② 男性職員は利用者に挨拶もせず、他の女性職員に命令するなど態度が</p>	<p>① 清掃の頻度、方法を再検討した。</p> <p>② 挨拶の徹底と職員同士の言葉使いについて確認と指導を行っ</p>

<p>悪い。</p> <p>③ 入り口の近くにある喫煙場所を移動してほしい。</p> <p>④ 上記の件を職員に申し出たところ、ぶっきらぼうに「社協に行ってください。」と言われた。利用者の言葉を聞いて、きちんと対応してほしい。</p>	<p>た。</p> <p>③ 喫煙場所を玄関から離れたところに移動した。</p> <p>④ 職員としての意識と自覚を持ち、言動に注意するよう指導した。</p>
---	---

## 苦 情 等 受 付 状 況

### 1、受付件数

平成29年12月1日～平成29年12月31日…… 3件（内苦情1件）

### 2、受付内容

受付の内容	対 応
<p>1、老人福祉センター （利用者からの申出）</p> <p>⑤ 利用者同士でトラブルになり、怒鳴り散らしていた。怒鳴らないように注意してほしい。</p>	<p>⑤ 以前より、双方で言い合いをしている方たち。他の利用者の迷惑になるため、大声を出すなどの粗暴行為は禁止していることを徹底させていく。</p>

## 苦 情 等 受 付 状 況

### 1、受付件数

平成30年1月1日～平成30年1月31日…… 2件（内苦情0件）