

# 平成22年度 苦情・要望等の件数

平成22年4月～平成23年3月

区 分		苦情・要望等の申出者																計		
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他						
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法						
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他			
法人運営部門	総務係	(1)制度に対する苦情																0		
		(2)手続きに対する苦情																	0	
		(3)職員の対応への苦情																	0	
		(4)サービスへの苦情																	0	
		(5)施設利用への苦情				1													1	
		(6)各種事業等への苦情																	0	
		(7)その他の苦情																	0	
	要 望		1							1								2		
	意 見																	0		
	事 故																	0		
	そ の 他																	0		
	計		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
	地域福祉部門	福祉のまちづくり係 <small>ボランティアセンター含む</small>	(1)制度に対する苦情																	0
			(2)手続きに対する苦情																	0
(3)職員の対応への苦情				1															1	
(4)サービスへの苦情																			0	
(5)施設利用への苦情																			0	
(6)各種事業等への苦情																			0	
(7)その他の苦情															2		1		3	
要 望																		0		
意 見														3				3		
事 故																		0		
そ の 他		1																1		
計		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	8		
生活支援係 <small>地域包括支援センター・福祉サービス利用援助事業含む</small>		(1)制度に対する苦情																	0	
		(2)手続きに対する苦情																	0	
	(3)職員の対応への苦情																	0		
	(4)サービスへの苦情																	0		
	(5)施設利用への苦情																	0		
	(6)各種事業等への苦情																	0		
	(7)その他の苦情																	0		
	要 望																	0		
	意 見																	0		
	事 故																	0		
	そ の 他													1				1		
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		







区 分		苦情・要望等の申出者																計		
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他						
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法						
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他			
社協以外の事業所・機関に対してのもの	苦情	(1)制度に対する苦情																0		
		(2)手続きに対する苦情																0		
		(3)職員の対応への苦情																0		
		(4)サービスへの苦情																0		
		(5)施設利用への苦情																0		
		(6)各種事業等への苦情																0		
		(7)その他の苦情																0		
	要 望																	0		
	意 見																	0		
	事 故																	0		
	そ の 他																1	1		
	計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

区 分		苦情・要望等の申出者																計	
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他					
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法					
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他		
総合計	苦情	(1)制度に対する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(2)手続きに対する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(3)職員の対応への苦情	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(4)サービスへの苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(5)施設利用への苦情	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(6)各種事業等への苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(7)その他の苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
	要 望	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	意 見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	
	事 故	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
	そ の 他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4	
	計		1	2	1	26	1	0	0	2	1	0	0	0	0	7	0	2	43

※ 受付方法の「その他」には、サービス提供・利用時に受付たものを含む

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成22年4月1日～平成22年7月31日……8件（内苦情2件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、福祉協力員について</p> <p>（地域住民からの申し出）</p> <p>支援センターだより等を配っていた福祉協力員が、配った家の前でその家を指さしながら他の近所の人と立ち話しをしていた。</p> <p>個人情報を扱っている方達なのだから、細心の注意をはらうべき。福祉協力員を指導してほしい。</p>	<p>地区、協力員のお名前等、どのような話しをしていたかは不明。</p> <p>福祉協力員の研修で再度、個人情報の取り扱いについて確認をしていくこととする。</p>
<p>2、社協居宅介護支援事業所</p> <p>（利用者家族からの申し出）</p> <p>(1) 母が入院した際、担当者から何の連絡もない。</p> <p>(2) 担当者に施設入所を申し込みたいと相談したところ、直接、申込みに行ってくださいと言われた。施設に行ったが、介護支援専門員の意見書が必要で手続きができなかった。なぜ相談の時に書いてくれなかったのか。</p>	<p>意見書の取り扱いについて、当事業所内で再確認するとともに、該当する職員に十分な説明等と的確な対応を行うよう注意をおこなった。</p> <p>事業所変更については、希望他事業所の空きがないため、当事業所内で担当者を変更することで了承していただいた。</p>

<p>(3) 月20万円かかる有料老人ホームを勧められたが、家庭の経済状況から入所は不可能。以前からそのことは話しているので無理なのはわかっているはず。</p> <p>(4) 他事業所に変更したい。</p>	
---	--

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

① 平成22年8月1日～平成23年1月31日……29件（内苦情5件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、社協紹介DVD</p> <p>(子育てサロンに参加していた市民からの申し出)</p> <p>DVDを観た人から「出てたね」などと言われ、そのことが苦痛。撮影を断ったのに撮られたことが不満。</p> <p>該当部分を削除するか、個人が特定できないように編集してもらいたい。</p>	<p>苦痛を感じさせてしまっていることについてお詫びした。</p> <p>サロンの様子を撮影し、みなさんが映るその映像をDVDに使用させていただきたい旨、開始前に説明し参加者全員に了解を取ったところであるが、申し出人は了解していないとのことであった。(その場でダメと言えなかったのか説明を聞いていなかったのかは不明)</p> <p>まだDVDを観ていないとのことであったので、あらためて映像を観ていただき、その結果、やはり修正等を希望されるのであれば再度連絡をいただきたい旨お話ししご了解をいただいた。(DVD送付)</p> <p>その後、連絡なし。</p>

<p>2、かすみが温泉</p> <p>(メールにて 温泉利用者からの申し出)</p> <p>温泉利用の高齢者の方々のマナーが悪すぎます。大きい声で人の悪口らしきことを話ししていたり、自分が使っていない時も洗い場に荷物を置いて場所とりをする。</p>	<p>メールで返信回答</p> <p>不愉快な思いをさせたことに対しお詫びするとともに、対応に苦慮している現状と注意書きの掲示、放送、見回り時の声掛けを継続して行っていく旨を回答した。</p> <p>個人を特定できる情報提供を併せてお願いした。</p>
<p>3、ふれあい総合相談所</p> <p>(電話での相談者からの申し出)</p> <p>電話に出た者が名前を名乗らない。態度を改めてほしい。</p>	<p>状況を詳しく教えてほしい旨、話しをするが拒否される。</p> <p>応対した職員が誰なのか確認するが、該当者なし。</p> <p>名前を名乗ることを徹底することを申し伝え了承を得る。</p>
<p>4、通所型介護予防事業黒沢いこい荘</p> <p>(山形市にハガキにて 利用者からの申し出)</p> <p>昼食弁当について</p> <p>(1) 揚げ物や脂身の多い肉が多い</p>	<p>利用者全員にアンケート実施し、全体的な調査を行う。その上で業者と協議する。</p>

<p>(2) 盛り付けが悪い  (3) 値段の割に粗末  (4) 業者と癒着しているのでは？</p> <p>5、つくも保育園</p> <p>(子育て支援センター利用の父親からの申し出)</p> <p>自分の子が他の子から足を蹴られた際、その場にいた保育士は何の対応もしなかった。</p> <p>叩いたり、蹴ったりすることがあるのは仕方ないことだと思うが、子どもがそういうことをしてしまった場合、子どもと親は誤るべきで、誤らなかった場合、保育士は誤るよう促すべき。</p>	<p>申し出人には、山形市担当者から連絡してもらい了承をいただく。</p> <p>対応が不十分だったことを謝罪するとともに、来園する親子に支援センター利用上の注意点、お願いしたい事項の周知を徹底することを申し伝えた。</p> <p>また、職員も適切な対応をとるよう注意していくことを申し伝え了承を得た。</p>
---	---

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成23年2月1日～平成23年3月31日……6件（内苦情1件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、義援金等に対して</p> <p>（市民から）</p> <p>(1) 義援金の募金額を設定して割り当てるのはおかしい。</p> <p>(2) 地区内で義援金募金の活動を選挙活動と一緒にしている役員がいる。やめさせてほしい。</p>	<p>募金方法について、各地区ごとに方法を決めてもらい、実施していることを説明した。</p> <p>選挙活動と一緒に実施している等については確認させていただくことを申し伝え、ご回答の方法、有無等について伺おうとしたところ、一方的に電話を切られてしまった。</p>