

資料 1

令和3年度苦情受付内容について(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

1. 苦情の件数(月別、事業所別)

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
12月	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	4

2. 受付方法

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
来所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
口頭	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
書面	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
計	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	4

3. 申出人の属性

	地福	松原	二総	二デ	居宅	訪問	松籟	緑デ	緑グ	ふデ	計
本人	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
代理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
計	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	4

4. 年度別苦情件数

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件 数	6	4	3	2	4

苦情解決結果報告書

NO	事業所名	苦情内容	解決結果
1	訪問介護事業所 (令和3年11月) (能代市ホームページへ匿名での投書)	社会福祉協議会の車に煽られた。社会常識を勉強し直したらどうか。	該当車を運転していた職員へ確認したところ、対象車との車間距離が十分でなかったかもしれない。また、右折時に対向車線にはみ出してしまったかもしれないため、煽ったように思われたのではないかとのこと。 本人には、厳重に注意し、全職員へも運転マナーについて周知した。
2	ふれあいデイサービスセンター (令和3年11月) (匿名での電話)	自宅の前にいつも社会福祉協議会のバスが停まっている。運転手や添乗の職員はここに停めるが当たり前のような態度で「すみません」の一言もない。人の家の前に停めるのだから迷惑を掛けて申しわけないという気持ちはないのか。	利用者送迎中のことだと思われるため、各デイサービスセンター管理者へ苦情内容を伝え、利用者宅以外のところへ停車する場合は、家主の方へ少しの間停車する旨を伝え了承を得ることとした。
3	訪問介護事業所 (令和3年12月) (本会評議員からの電話)	スーパーの駐車場で、高齢女性が店内へ入ろうとゆっくり歩いていたら、社協の軽自動車はその女性にクラクションを鳴らした。その日は雪で足元が悪く下を向いていたため、女性はビックリした様子だったとのこと。社協の車が危険時ならともかく、高齢者にクラクションを鳴らすのは考えられない。二度とこのようなことがないように教育して欲しい。	対象職員へ確認したところ、高齢女性がフードを深くかぶって立ち止まっていたので、車に気づかないと思い鳴らしてしまったとのこと。 歩行者優先でしかも駐車場で歩行者に対してクラクションを鳴らすことはあってはならないことと同時に法令違反であるということを厳重に注意した。 また、全職員にも今回の苦情の内容を周知し、再発防止の徹底を図った。
4	緑町デイサービスセンター (令和3年12月) (本人からの電話)	利用日なのにいつもの時間に迎えにこない。待っていたのに残念だ。きちんと迎えに来てほしかった。	ショートステイを利用することとしていたが、キャンセルしてデイサービスを利用することになった方である。サービス提供票は作成されていたが、職員の思い込みによる確認不足が原因だった。本人に謝罪を行い了承していただいた。

