

静岡市社会福祉協議会 苦情等対応結果報告

平成22年4月1日～平成22年9月30日受付分

平成22年12月13日に開催した「苦情解決委員会」において、苦情解決第三者委員に対し、本会が受け付けた苦情、要望、意見等について、その内容及び対応結果を報告しましたので、その概要をお知らせします。

1 苦情等受付件数について

事業分類	件数
組織運営	5
会費	5
地域福祉活動推進	1
相談事業	1
福祉施設等運営	7
児童館	2
児童クラブ	1
子育て支援センター	2
ファミリー・サポート・センター	1
地域福祉交流プラザ	1
介護事業等	6
訪問介護事業	4
通所介護事業	1
訪問看護事業	1
合計	19

2 苦情等の内容について

<div style="text-align: center;">部 門</div> <div style="text-align: center;">苦情等の区分</div>	組織運営	地域福祉活動推進	福祉施設等運営	介護事業等
<div style="text-align: center;">手続方法・事務処理に関すること</div>	5			
<div style="text-align: center;">制度・規定に関すること</div>			1	
<div style="text-align: center;">職員等の接遇・態度に関すること</div>		1	1	1
<div style="text-align: center;">サービスの内容・質に関すること</div>			1	4
<div style="text-align: center;">サービスの量に関すること</div>				
<div style="text-align: center;">施設等の設備に関すること</div>				
<div style="text-align: center;">施設等の管理に関すること</div>			3	
<div style="text-align: center;">個人情報の保護に関すること</div>				
<div style="text-align: center;">その他</div>			1	1
<div style="text-align: center;">合 計</div>	5	1	7	6

3 苦情の概要及び対応について

(1) 組織運営

○市社協会費においては、会費の依頼の方法についてご意見をいただきました。市社協一般会費の任意性についてさらに徹底を図るとともに、地域福祉活動の主要な財源であることを丁寧に周知していくことと、市民の皆様の身近な地域福祉活動に直結していることを理解していただけるよう引き続き努めてまいります。

(2) 福祉施設等運営

○児童館においては、利用者の自転車が、盗難の疑われる形で紛失したことについてご意見をいただきました。定期的に駐輪場の様子を見るとともに、利用児童や保護者への自己管理についての周知を図ることにより、盗難防止に努めてまいります。

○子育て支援センターにおいては、母子手帳の紛失、利用料金返金についてご意見をいただきました。従来は、初回利用時に、母子手帳をご提示いただくことで保育上の注意事項を確認しておりましたが、紛失防止のため、ご提示ではなく、保護者様に個票へ記入していただく方法へ切り替えることと致しました。また、自己都合による利用料金返金は原則として応じられないことについて、ご理解を得られるよう努めてまいります。

○ファミリー・サポート・センターにおいては、会員の個人的な活動の勧誘行為についてご意見をいただきました。勧誘行為の禁止を、会員向け広報紙を通じて周知し、ご理解を頂くよう努めてまいります。

○放課後児童クラブにおいては、保護者負担金請求金額の周知方法についてご意見をいただきました。より分かりやすい方法でお知らせするため、各クラブで発行しているお便りで金額を表示することと致しました。

○地域福祉交流プラザにおいては、備付のコンピューターの安全性に関するご意見をいただきました。定期的に職員がセキュリティーソフトの更新作業を実施していることをご理解いただきました。他の事業所も含め、今後とも安全性の確保に努めてまいります。

(3) 地域福祉活動推進

○相談事業においては、電話での職員の接遇・態度に関するご意見をいただきました。相談者の立場に立った対応を心がけるよう指導するとともに、電話対応に関するマニュアルを作成し、職場の職員全員に周知徹底を図りました。

(4) 介護事業等

○訪問介護事業について、サービスの提供方法や内容、職員の対応に関するご意見をいただきました。サービスの際注意すべき点を担当職員間で共有し、利用者様に不快な思いを与えることのないようにするとともに、他機関との連携を図り、サービス内容の充実に努めてまいります。

○通所介護事業について、送迎車両の運転に関するご意見をいただきました。安全運転を心がけるよう指導するとともに、職員間で情報を共有することで、再発防止に努めてまいります。

○訪問看護事業について、利用者様宅の訪問時刻に関するご意見をいただきました。多数のお宅を訪問する中で、やむを得ずお約束の時間に遅れてしまう場合があることをご理解頂くとともに、その際には必ず事前に連絡することを確認致しました。

皆様からいただいたご意見は、その都度、職員会議などにおいて検討する等、職員同士の連絡調整を密に行い、サービス及び業務内容の改善に向けて取り組んでまいります。

社会福祉協議会へのご意見・ご要望等ございましたら、各事務所、事業所、施設等の職員まで、お気軽に声をお寄せ下さい。

社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会
〒420-0854 静岡市葵区城内町1番1号
TEL. 054-254-5213 FAX. 054-252-2420