

# 静岡市社会福祉協議会苦情対応結果報告

2020年4月1日から2020年9月30日までの期間中に、市民の皆様から58件の苦情及びご意見等を頂き、本会の対応について下記のとおりご報告いたします。今後も、これらの苦情及びご意見に対して、真摯に対応していくとともに、業務執行並びにサービスの向上に努めてまいります。

## 【各事業においていただいた主な苦情及びご意見に対する本会の対応】

### ○法人運営事業

＜ 事業所名 ＞ 総務課

＜ いただいたご意見 ＞

ボランティア団体の代表をしているが、新型コロナウイルス感染が心配で活動を継続すべきか中止すべきか、メンバー内にもいろいろな意見があり、まとめるのが大変だった。そんな大変な時に、社協は何も気に掛けてくれることはなく、いつも通り活動の依頼をしてきた。

活動すべきかどうかは、ボランティア自らが決めるものだとは思いますが、私たちの悩みに気づいてほしかった。そのような状況で活動ができるのかどうか相談してほしかったし、話を聞いて寄り添ってもらいたかった。

社協は事務手続きはやってくれるが、社協が盾になってボランティアを守ってはくれないのだと感じた。

＜ 本会の対応 ＞

ボランティア活動を支援する社会福祉協議会として配慮が足りなかったことを謝罪するとともに、活動の依頼をした業務担当者や区のボランティア担当者にご意見を共有して改善することをお伝えしました。

本会事業にご協力いただいている方々に感謝し、活動に対する思いに耳を傾けることで、不安なく活動を続けていただくことができるよう、ボランティアに寄り添った支援を行ってまいります。

### ○子ども・子育て支援事業

＜ 事業所名 ＞ 番町児童クラブ

＜ いただいたご意見 ＞

①支援員がマスクをしていない。

②クラブ室の換気をしていない。

どういふことなのか。新型コロナウイルス感染防止対策を徹底して欲しい。

＜ 本会の対応 ＞

①について、当該苦情申し立て時点ではマスクの物流が滞っていたことや、マスク着用に対する意識が徹底されていなかったことが要因として考えられました。現在は、マスクの着用を徹底し、全児童クラブにおいて感染防止対策を行っています。

②について、当該児童クラブ主任支援員に事実確認を行ったところ、換気は定期的に実施しているとのことでしたが、気温や外部環境を考慮し、一時的に窓を閉めていた可能性がありました。引き続き、感染防止対策を徹底していくことを確認いたしました。

< 事業所名 > 西豊田児童クラブ

< いただいたご意見 >

ドッジボール中、3年男子が娘(1年女子)にぶつかり転倒した。その際に「邪魔だ、どけ」と言われたよう。

上級生が下級生に優しくできないのは良くないのではないかと。

< 本会の対応 >

当該現場を児童クラブ支援員は目撃しておらず、支援員が状況を把握していなかったことを謝罪しました。

上級生たちには、「おもいやりや優しさ」「下級生を気遣う行動をすること」を伝えていくことをお伝えし、ご納得いただきました。

1年生には「困ったことが起きたら、その日のうちに支援員に伝えてほしい」と話しました。

< 事業所名 > 児童クラブ

< いただいたご意見 >

児童クラブで提供されるおやつにスナック菓子が多し。家ではスナック菓子を出来るだけ食べさせていないが、好きなので食べてしまうし、量も多い。

< 本会の対応 >

おやつ提供業者において、

①選べるメニューが限られている

②新型コロナウイルス感染防止対策として、個別包装のドライメニュー(乾きもの)を多くしているために生じることを説明させていただきました。

ご意見として受け止め、可能な限りバランスの良い献立を組んでいくことで、ご納得していただきました。

< 事業所名 > 賤機南児童クラブ

< いただいたご意見 >

お迎えに行った時に、支援員がすごい剣幕で怒っていた(「当たり前のことできないの?」「お前」「バカ」「黙れ」など)。

このような言葉遣いは家では「ダメだよ」と指導しているのに、支援員が発することに違和感を感じる。

< 本会の対応 >

ただちに事務局として事実確認し、支援員アドバイザーにも報告の上、当該支援員に指導いたしました。

児童が傷つく言葉や禁句などのガイドライン整備や、言葉遣いに対する意識を高めるために事務局が主催する研修等で繰り返し学びを深めていくことで、支援員の資質向上を行ってまいります。

< 事業所名 > 静岡中央子育て支援センター

< いただいたご意見 >

一時保育室は、10時30分に散歩に出かけると聞いていたが、10時25分に来所したら既に出かけていた。散歩に連れて行って欲しかった。10時30分だと聞いていたのに何故か。何時までに来所すれば散歩の時間に間に合うのか、お迎えで来所する時に回答が欲しい。

< 本会の対応 >

楽しみにされていた散歩に参加できなかったことについて、申出者に謝罪いたしました。一時保育は日々利用者の顔ぶれが異なり、その日によって人数・年齢・構成が異なるため保育プログラムを変えています。そのため、散歩の時間を定刻に決める難しさがありますが、概ね10時頃に来所していただければ散歩に間に合うことが多いとお伝えしました。

## ○地域福祉事業

< 事業所名 > 葵区地域福祉推進センター

< いただいたご意見 >

住居確保給付金の申請手続きについて電話で問い合わせたが、制度対象にならないと言われた。生活が成り立たないから支援を求めているのに門前払いの対応に問題がある。国が示す制度概要と静岡市の対応に隔たりがあるため、今回の対応についてSNSで問題提起する。

< 本会の対応 >

ただちに静岡市所管課へ報告し、今後の対応について相談いたしました。後日面談し、本会の対応について謝罪の上、相談者の状況を改めてアセスメントさせていただき、住居確保給付金だけでなく、他の支援方法がないかを模索しました。結果として、住居確保給付金については対象となりませんが、今後の生活再建について本会としても支援していくこととお伝えし、ご理解をいただくことができました。

< 事業所名 > 葵区地域福祉推進センター

< いただいたご意見 >

町内会あてに社協会費への協力を依頼するための文書と資料が送られてきたが、宛名が町内会でなく“自治会”となっている。自分の地域には自治会は存在しない。“町内会”である。このことは市行政にも伝えており、大変失礼なことである。社協会費を納めるつもりはない。地域の状況が把握できていない中で、一律に“自治会”あての文書を発送することに憤りを感じている。

< 本会の対応 >

今回の依頼方法について、地域の実情を把握しない中で一律に自治会あてとして依頼したことについて謝罪いたしました。その上で、今後は静岡市とも情報共有した上で、失礼のない対応を心掛けることとお約束し、ご理解をいただきました。

< 事業所名 > 駿河区地域福祉推進センター

< いただいたご意見 >

小学校でボランティアをされており、コロナウイルス感染リスクに備えてボランティア活動保険の加入手続きをしたが、事後に“対象にならない”と連絡を受け、加入を取り消した。事前に行行政関係各課や市社協に問い合わせした上で、駿河区地域福祉推進センターの窓口で加入受付したにも関わらず、対象外であったことに納得できない。

< 本会の対応 >

教育委員会で取り扱う保険に加入している活動は、ボランティア保険の加入受付を行っていませんでしたが、本会内で十分な情報共有ができていなかったことにより、加入に至ってしまいました。そのことをお詫びした上で、自宅を訪問させていただき、返金、加入取り消しを行いました。いくつもの窓口にお問い合わせしたにも関わらず、なぜどこでも対象外であることが分からなかったのか、原因を確認して報告するよう求められたため、事実確認を行った上で報告させていただきました。窓口で正確に情報を把握し、受付の可否の判断ができなかったことについて再度謝罪いたしました。申出人からは、時間をかけてでも正確に情報を確認し、手続きしてほしいとの要望をいただきました。

## ○介護事業

< 事業所名 > ケアマネジメントセンターしずおか

< いただいたご意見 >

他事業所のデイサービス職員から、「静岡市社協介護サービス利用者のご家族が、『担当ケアマネージャーが会議の日程変更の伝え忘れ、時間の間違い等が何度かある』と憤慨されていた」と報告があった。

< 本会の対応 >

ケアマネジメントセンターしずおか所長から利用者様のご家族へ連絡し、状況を確認させていただき、お詫び申し上げました。利用者様ご家族からは、「いいデイサービスを紹介してもらい、行き始めたばかりなので担当変更は希望しない。今後気を付けてくれればよい。」と、ありがたいお言葉を掛けていただきました。その後、改めて担当ケアマネージャーがご利用者様宅へ伺い、お詫び申し上げました。現在は、ミスの再発がないよう、ご利用者様に対して確認の電話を入れるようにし、事業所内でも共有を行っています。

< 事業所名 > デイサービスセンターエン・フレンテ

< いただいたご意見 >

ケアマネージャーから、「利用者様宅を訪問した際、『朝、デイサービス職員が迎えに来た時に、インターホンを押すだけで名乗らない。誰が来たのかわからず、困る。』とお怒りだった。」との報告を受けた。

また、利用者様ご本人は視覚障害があるため、『自宅を出る際に電気やエアコンが消えていることを声に出して確認してもらわないと、本当に電源が消えているのか不安。』と話されていたとのことであった。

< 本会の対応 >

利用者様に謝罪し、名乗り方や電気等のチェックについても確認させていただきました。職員にも回覧及び掲示板で伝達し、どの職員が訪問しても同様に対応ができるよう、情報共有を行いました。利用者様の状況や健康状態等に配慮した対応を、全ての職員が行うことのできる体制づくりに努めてまいります。

< 事業所名 > ホームヘルパーステーションはーとぴあ清水

< いただいたご意見 >

ヘルパーに買い物を依頼したが、3品買い忘れがあった。また、買い物の際、溜まっていたポイントカードのポイントを勝手に使われ、レシートも紛失された。使用した金額やポイントが確認できないので説明と謝罪がほしい。

< 本会の対応 >

ポイントの使用については、利用者様との曖昧なやり取りで使用をしてしまったため、しっかりと確認をさせていただくべきでした。買い忘れ、レシートの紛失についても、利用者様の生活に必要な買い物であるという重要性の認識や、利用者様の金銭やポイントは“財産”であり、それらを預かるという責任の自覚が足りませんでした。

担当ヘルパーについては、課長・所長・サービス提供責任者とともに聞き取り後、指導を行いました。利用者様に対しましては、指導した内容について説明させていただき、担当を外すことでご納得いただきました。

< 事業所名 > ホームヘルパーステーションゆい

< いただいたご意見 >

移送支援サービスのご利用者の担当ケアマネジャーから、「利用者様のご家族が、『病院への送迎中、道路の白線をまたいで走行したり、急な進路変更によりトラックにクラクションを鳴らされることがあった。次から他の職員に移送をお願いしたい。』と話されていた。」との報告を受けた。

< 本会の対応 >

利用者様とご家族に不安な思いをさせてしまったことをお詫びし、今後は他の職員が移送の対応をすることをお伝えしました。

問題を起こした職員に対しては、聞き取りおよび注意を行いました。

移送業務については、一人の職員で対応するのではなく、複数の職員が関わることで、コミュニケーションをとり、問題行動等がないかを確認できる体制をとってまいります。

### ●第三者委員からの主なご意見

- 苦情や要望に対して本質を理解していないと、更なる苦情を呼ぶ可能性があることを認識しなければならない
- 臨機応変に物事に対応することは重要であり、それは職員の対応力・想像力にかかってくる  
職員同士の話し合いや情報共有を積極的に行うことが、次の臨機応変な対応に繋がる