

静岡市社会福祉協議会苦情対応結果報告

2020年10月1日から2021年3月31日までの期間中に、市民の皆様から40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 >

国道1号バイパスを走行中、合流地点で「静岡市社会福祉協議会」と表示された車が、前方のワゴン車を抜き去ろうとして90Km/hくらい出しており、急ハンドル等の危険運転をしていた。これを動画で撮影したので、自宅で編集したのち、Youtubeに掲載したいが良いか。ナンバープレートは隠すつもりだが、法人名は隠さないつもりである。

< 本会の対応 >

動画サイトへの投稿については、本会として許可するとは言えないことをお伝えしました。また、そのような運転をしていたとすれば、注意すべきことであるため、該当職員に聞き取り調査を行った上で、指導いたしました。普段から交通ルールを順守した運転を行うのは勿論のこと、安全運転研修の実施などを通じて、職員の安全運転に対する意識向上を行ってまいります。

○子ども・子育て支援事業

< 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 >

一時保育室を利用した3歳の子どもが、利用翌日「せんせいがあたまたたいた」と話しており、一時保育室の利用を嫌がっている。当日の状況を説明してほしい。保育室にはモニターが設置されていないようだが、設置すべきではないのか。当該職員の処遇とモニター設置について、書面での回答を求める。

< 本会の対応 >

直ちに当該職員に当日の様子を確認し、謝罪致しました。食事前の手洗いで、お子さまが服の袖を濡らしてしまったため、「だめじゃん」と頭をコツンと叩いてしまったとのことでした。どのような状況であろうと、決してあってはならない行為でした。ご両親と、本事業の委託元である静岡市も交え、再発防止に向けた今後への取り組みについて話し合いを行いました。職員同士がフォローし合える体制づくりや日々のヒヤリ・ハット事例共有等を通じて、今回のような行為を起かささない支援体制づくりに取り組んでいます。

< 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 >

父親がお迎えに行ったとき、子どもが不安そうな表情であった。引き渡しの時に職員から「他の似ている父親に間違えて引き渡そうとしてしまった」と聞いたが、今後子どもの引き渡しの時には、名字と名前をしっかりと確認して引き渡しをしてほしい。

< 本会の対応 >

お申し出時の電話で謝罪し、お迎えの際は必ず名字と名前をしっかりと確認し、間違いのないよう再発防止に努めることをお約束しました。
現在は、利用許可証による氏名確認を確実に行った上で、引き渡しを行っています。

< 事業所名 > 竜南児童クラブ

< いただいたご意見 >

子どもがクラブを利用せずに自宅へ帰ってきたため、翌日支援員に指摘したところ、「連絡が遅くなって申し訳ない」と回答された。出欠席の確認をしっかりとやっていないのではないかと。「出欠席の確認ができていないこと」が問題なのに、「連絡が遅くなったこと」について謝罪するのは違うのではないかと。事務局はこの事実を知っているのか。

< 本会の対応 >

しっかりとした対応ができなかったことについてお詫び申し上げるとともに、事前に保護者様からいただく利用スケジュールを基に出欠席の確認を徹底するよう、事務局から児童クラブに改めて指導することをお約束しました。
また、下校時の本人確認もあわせて行うことで、出欠予定との齟齬が生じても直ちに事実確認ができるようにしてまいります。

< 事業所名 > 安西児童クラブ

< いただいたご意見 >

子どもが「足がかゆい」と児童クラブ支援員に訴えたところ、左足中指が赤く腫れていたのを確認したようで、お迎えに行った際に「しもやけではないか？」「病院に行ったらどうか？」と言われ、とても不愉快であった。

< 本会の対応 >

他の支援員も加わってお話を聞き、不快感を抱かせてしまったことを謝罪しました。
意図せず相手を傷つける伝わり方になってしまったため、後日ミーティングを行い、保護者への伝え方について再度確認を行いました。
性格や立場を尊重し、言葉遣いや語彙等の表現方法に十分留意した上で語りかけるよう努めてまいります。

○地域福祉事業

< 事業所名 > 地域福祉推進課

< いただいたご意見 >

シニアサポーター事業における地場産品を受け取った方が送付状の“依頼主電話番号”を見て、お礼の電話をかけてきた。本来、静岡市社会福祉協議会の連絡先が載っているべきところに、なぜ私の電話番号が記載されていたのか。

< 本会の対応 >

配送業務を委託した運送業者に依頼主情報が誤ったデータを提供していたことを確認し、お詫び申し上げました。直ちに本事業の委託者である静岡市に報告するとともに、本会ホームページに事故に関する報告記事を掲載し、併せてお詫び文を該当者に対して送付いたしました。本会苦情解決第三者委員の助言も参考にし、同様の事故が起らないよう、業務管理方法の抜本的な見直しを行ってまいります。

< 事業所名 > 葵区地域福祉推進センター

< いただいたご意見 >

9月中旬に新型コロナウイルス感染症にかかる特例貸付の面談・申請をしたが10月上旬になっても入金されない。貸付の取りまとめを行っている静岡県社会福祉協議会へ問い合わせたところ、特例貸付の総合支援資金の申請が面談日から13日後にされている。この間の手続きは何をしていたか説明してもらいたい。

< 本会の対応 >

面談時に貸付実行までの手順、期日を伝え、入金までの流れを相談者様へ丁寧にお伝えする必要がありました。「今回の貸付では申請時に支援方針の意見書が必要であること」「支援方針などは本会担当課内で検討し、資料を作成していること」等、貸付の手続きにおける業務の流れを改めて説明し、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 >

以前、みなくる(静岡市地域福祉共生センター)を訪問した際、職員から高圧的な対応をされた。静岡市社会福祉協議会の介護サービスを利用しており、いつも良くしてもらっているだけに残念な思いだった。

< 本会の対応 >

いただいたご意見をセンター内の職員で共有し、接遇について改めて意識して対応することを確認しました。センターには多様な目的で来館される方が多く、支援を求めて不安な気持ちで来館される方も多いことを十分に理解し、職員ひとりひとりが丁寧な接遇を意識する必要がありました。今まで以上に職員間で連携を取りながら、丁寧な来客対応をしてまいります。

○介護事業

< 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 >

個別機能訓練計画書の「本人の既往歴」欄に「認知症」との記載があった。本人が同意し、署名をしているが「認知症」と自覚していない本人にどのように説明し、了解を得たのか。

< 本会の対応 >

利用者様には個別機能訓練の内容について重点を置いて説明をしたため、既往歴には触れませんでした。ご本人の尊厳を傷つける恐れがあったことについて、デイサービスセンター所長から改めて説明し、謝罪申し上げます。

後日、ケアマネージャーにも報告し、計画書の作成者および確認者間で本件の経緯を共有致しました。直ちに計画書の表記を改め、申出者様にご確認頂き了解を得た上で、改めてご署名頂きました。

< 事業所名 > ホームヘルパーステーションしずおか

< いただいたご意見 >

ホームヘルパーステーションに「11月に東京へ行く」と連絡をした際、担当ヘルパーが「東京へ行った場合は、ヘルパーの訪問を2週間お休みさせていただく」と説明したことに納得がいかない。

< 本会の対応 >

担当ヘルパーが対応について別のヘルパーに確認したところ、別のヘルパー個人の考えで対応指示をしていたことが分かりました。

利用者様宅へ直ちに謝罪に伺いましたが、結果として東京へ出かけることは中止にしたとのことでした。

新型コロナウイルス感染症対策のための法人としての取り決めや情報共有、法人内各サービス事業所との連携等が不十分であり、利用者様にご迷惑をお掛けしてしまいました。

法人としての対応を明確に定め、お伝えすべき事項がある場合は早々に利用者様へ説明させていただきます。

< 事業所名 > ホームヘルパーステーションは一とぴあ清水

< いただいたご意見 >

月1回の訪問介護を利用しているが、予定より一週間早くヘルパーが訪問している。以前から、訪問抜け等、何度も同じ間違いをしている。いつも電話で謝るばかりで、一度も謝りに来たことがない。二度と同じ間違いがないように改善策を提示してほしい。

< 本会の対応 >

責任者より謝罪申し上げ、今後の改善策として具体的な方法を提示し、ご納得頂きました。

利用者様とヘルパーが訪問日を共有し、認識できるよう改善し、同じ間違いを繰り返さないようしっかりとチェックする体制をとってまいります。

< 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 >

子どもが通学路途中で、静岡市社会福祉協議会の車が切り返し、停車している後ろを通ろうとした時、急にバックしてきて接触しそうになった。

以前にも同様のことがあり、今回が2度目だったので電話をした。

運転していたのが、高齢者ドライバーだったため、とても不安がある。

< 本会の対応 >

まずは電話にて謝罪と状況確認をした後、申出者様宅を訪問し、現場確認と謝罪をさせていただきました。

ドライバーの“子どもが通り過ぎた”との思い込みと、注意力の欠如が原因として考えられるため、バックをする際の後方確認、周囲に人がいる時は窓を開けて、声掛けをするよう指導しました。

高齢の職員も多く在籍しているため、内部職員による運転技能チェックや教習所の運転適性チェックの実施を計画し、安全運転に努めてまいります。

< 事業所名 > ケアマネジメントセンターかんばら

< いただいたご意見 >

退院日翌日から宅配弁当再開の予定だったが、弁当が届いていない。いい加減な対応で高齢者に不安を与えていいのか。ヒューマンエラーをなくす方法を回答してほしい。

< 本会の対応 >

直ちに担当ケアマネージャーより謝罪申し上げました。

宅配弁当業者には、ケアマネージャーから退院予定日を伝えてはいましたが、退院日が確定してから連絡をしていませんでした。業者は退院日が確定したら連絡がもらえるとの認識であったため、ケアマネージャーの「既に伝えた」という認識との相違から、事故が引き起こされてい

ました。後日、サービス事業所との連絡・変更調整等について、具体的な改善策を回答させて頂きました。

●第三者委員からの主なご意見

- ・接遇については信頼関係が非常に大きいため、関係性の構築に努めることが重要である。
- ・職員個人の考えやスキルに頼った対応が事故を引き起こし、苦情を招く可能性があることを認識する必要がある。
- ・人と人との行き違いをどうなくすかが課題である。お互いの情報共有が大切である。