

苦情解決第三者委員会の開催報告

本会が提供する福祉サービスにかかわる利用者等からの苦情の解決を図るため、苦情解決第三者委員会を開催しました。

①平成 29 年 5 月 17 日

苦情解決第三者委員会

<苦情内容>

- 1) 社会福祉協議会情報誌に掲載を依頼した文章の削除や変更に関しては、事前に連絡をしてもらいたい。
- 2) 立川社会福祉デイサービスセンターと記載のある車に、ものすごい勢いであおられた。今後このようなことがないように注意をしてもらいたい。
- 3) 無料シャトルバスのバス停で、横断歩道のところから車道を歩いて待っている人がいる。頻繁に路線バスが出入りするととても危険な場所なので、利用案内を掲示する等の対応してほしい。
- 4) 車椅子を返却して欲しいと言われ、その理由は聞いても述べられなかった。
- 5) デイサービスセンターで、賭け事を想わせるゲームをした。
- 6) 所有する駐車場敷地内で送迎車を転回させ、利用者を乗降している。
- 7) 間違い電話が多くかかってくる。今後ないようにしてもらいたい。
- 8) ヘルパーのせいで栄養失調になった。しっかり調理してほしい。
- 9) ヘルパーの態度が乱暴。ヘルパーを交代してもらいたい。
- 10) デイサービスで、続けて忘れ物があった。
- 11) 平成 27 年度工賃金額より 28 年度の金額が半分になっている。状況を説明してほしい。

①委員は、苦情解決責任者の他、立川市民生委員・児童委員協議会より 2 名、司法書士会立川支部より 1 名、自立生活センター・立川より 1 名を選出いただき、平成 28 年度の苦情対応を報告、検討しました。

- 1) 謝罪し、今後はこのようなことがないように職員に徹底することを伝えた。
- 2) 謝罪し、職員に最善の注意をはらいながら運転するように伝えた。
- 3) バス停留所ポールの時刻表付近に案内板を掲げた。
- 4) 担当者不在時のやりとりであり、誰でも対応ができるよう情報共有の徹底を行った。
- 5) 謝罪し、活動プログラムについて、検討を行った。
- 6) 謝罪し、ドライバー並びに介護職員にあっては、市民からの申し出があった際には真摯に対応するよう指示した。
- 7) 謝罪し、事務所電話からの押し間違いに充分注意をするよう、全員で確認した。
- 8) 調理状況を、現地確認し、ヘルパーを交代した。
- 9) 訪問して改めてお詫びし、ヘルパーを交代した。
- 10) 再発防止に努めるよう、職員に徹底した。
- 11) 平成 28 年度より新しく変更した工賃査定表を見ながらご説明した。