

平成30年度 第1回苦情解決第三者委員会開催報告

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。

■苦情解決第三者委員会

日時：平成30年8月14日

場所：総合福祉センター 第1活動室

■平成29年度の苦情受け付け状況について

(1)苦情受付件数

在宅サービス係：3件

障害福祉係：2件

地域包括支援係：2件

(2)苦情内容

No.1利用者からの物品寄付について

内容	対応等
ヘルパーに寄付の申し出をしたのだが、後から振り返ると知っている人にあげたかった。	意思確認等やりとりに不備があったことを謝罪。今後は、受領書を発行するなど、本人への意思確認や記録が残るよう適切な手続きを行う。

No.2高齢者デイサービスセンターの広報紙について

内容	対応等
広報紙にいつも、同じような人ばかり掲載されている。えこひいきしているのではないか。	家族やご本人の同意が取れている方を掲載している関係で、掲載が多くなってしまいう人、少なくなっている人がいることを説明。今後は、偏りがでないよう留意する。

No.3送迎バスによるバイクの追い越しについて

内容	対応等
追い越し禁止の道路を走っていたところ、送迎バスに追い越された。交通ルールを守ってほしい。	謝罪し、ドライバーへは交通ルールを守った安全運転をするように指導した。

No.4利用者による路上での排泄について

内容	対応等
作業所の利用者と思われる人が、路上で排泄をしていた。こういうことがないように対応してほしい。	作業所に向かうときには、ご家族に排泄を済ませているかの確認をもらい、作業所から帰宅するときには、排泄を済ませてから帰宅するような働きかけを行った。

No.5利用者へのお弁当代等の請求について

内容	対応等
請求書を正式に送ってこずにFAXで請求された。納得ができるよう対応をもらいたい。	謝罪し、重要な案件等については、ご本人宅へ伺うか、郵送するよう職員内で共有、徹底した。

No.6車椅子の貸出しについて

内容	対応等
「物品借用申込書兼借用書」のコピーがほしいと言ったのに準備が出来ていないのがおかしい。	謝罪し、今後、係内での情報共有を徹底し、誰もが同一の対応が出来るよう検討した。

NO.7利用者への対応について

内容	対応等
ケース会議へ担当ケアマネージャーと管理者で出席したところ、管理者が来るとはきいていないと立腹された。	連絡不足を謝罪し、改めて参加の許可を頂き参加した。

以上