

2019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:2019年8月22日

場所:総合福祉センター 第2活動室

■2018年度の苦情受け付け状況について

(1)苦情受付件数

障害福祉係:1件(No.1)

在宅サービス係:2件(No.2~No.3)

経営総務係:2件(No.4~No.5)

(2)苦情内容

No.1 当会職員からのいやがらせについて

内容	対応等
当会職員からいやがらせを受けている。	所属長より、職員に対して、注意指導をした上で、ご本人に謝罪をした。

No.2 送迎バスのドライバーについて

内容	対応等
車両がすれ違う際、出来る限り左側に寄り、待機していたが、もっと寄れと言わんばかりに手を振ってきた。そこで態度等を注意したが、言い返されそのまま発進された。	謝罪し、ドライバーに対して、今後誤解を招くような行動はせず、丁寧な対応をするよう指導した。

No.3 送迎バスの路上駐車について

内容	対応等
マンション駐車場の出入り口に、送迎バスが10分以上駐車しており、その間、ドライバーは立ち話をしていた。注意したところ不服そうな態度だった。	謝罪し、ドライバーに対して、勤務時間中の私語や注意をしてくださった市民に対しての対応について指導を行った。

No.4 あいあい通信について

内容	対応等
管理しているアパートに、あいあい通信を配布しないでもらいたい。	配布しないことをお約束し、配布委託業者に対して中止の依頼をした。

No.5 あいあい通信について

内容	対応等
No.4と同じ方からの苦情 以前依頼したにも関わらず、あいあい通信がまた配布された。同じことがないように徹底してもらいたい。	謝罪し、配布しないことをお約束したうえで、配布業者と面談を行い、再発防止策の検討を行った。

以上