

社会福祉法人金ヶ崎町社会福祉協議会苦情・要望レポート  
 (令和2年4月～令和3年3月)

申出人	内 容	対 応
<p>一般 (町意見箱経由)</p>	<p>近所の人が学童の職員として勤務しているが、他の家の噂話が好きな人なので個人情報保護について遵守されるのか不安である。</p>	<p>放課後児童クラブ(学童保育所)支援員は、職務遂行にあたり放課後児童クラブ運営指針や関係法令等に基づき個人情報を適切に取り扱い、プライバシー保護や守秘義務を遵守することとなっている。今後も定期的に研修等を行い、適切な対応が行われるよう徹底した。</p>
<p>利用者家族 (第三者委員経由)</p>	<p>生活介護事業所において、①担当職員を代えてほしい。②支援計画が保護者を交えての話し合いにより作成されていない。③第三者委員を入れた話し合いの機会を持ってほしい。(コロナで断られる)④職員の対応に誠意が感じられない。</p>	<p>後日、利用者家族、第三者委員、相談支援員、行政、事業所関係者、事業所法人本部関係者による会議を開催し、今後の対応策について、意見調整意思統一を図った。</p>
<p>利用者家族 (電話)</p>	<p>学童保育所利用者家族から指導員(支援員)の口調がきつ過ぎて子供が学童に行きたくないとやっている。子供を注意して泣いてしまった。指導員の言い方を注意してほしい。自分も迎えに行った時にマスクがないことを注意され気分が悪かった。言い方が気に障る。</p>	<p>申出人は、現場ではなく管理部門に直接、苦情が言えたので気分がはれた。今後は気を付けるようにしてほしいとのこと。                  後日、当該職員を呼び苦情内容を伝え、再発防止についての意思確認を行った。</p>
<p>匿名の利用者家族 (県福祉サービス運営適正化委員会経由)</p>	<p>学童保育所内で、友達とのトラブルがあったがその件について学童保育所側から報告がほしかった。「子供が明日学校に行きたくないと言ったのでわかった。」</p>	<p>申出人は、匿名であったが内容から判断して、特定することができたので、後日、話をする事ができた。                  トラブルとなる児童との座る位置や双方の様子を注意深く見守るなど対応策を説明し、理解が得られた。</p>

申出人	内 容	対 応
利用者宅近隣住民	町営住宅の利用者宅を訪問介護員が訪問時に、誤って他の住民の駐車場所に公用車を駐車してしまい激怒される。	住民宅を訪問し、謝罪するとともに町に駐車場可能な場所を確認し、内部での周知徹底を図った。
利用者家族 (電話)	学童保育所の保護者等による児童の迎えのシステムを十分周知する前に変更してしまい迎えを頼まれた祖父母が戸惑った。	新型コロナウイルス感染症の感染防止とは言え、システム変更には、事前に十分な周知を図ることとする旨を伝え理解が得られた。
利用者本人 (ケアマネジャー 経由)	訪問介護員に作ってもらった料理がまずかった。(失敗した感じで)食べられなかったので食材が無駄になった。	利用者ケアマネジャーを通じて謝罪。後日、サービス提供責任者が食材を弁償するため利用者宅を訪問し謝罪した。
一般 (電話)	雪道の中、信号のない交差点で一時停止 (標識なし) を無視して公用車が出てきたので、危険を感じた。看板をつけて走行しているので、十分に注意してほしい。	当該車両を運転、同乗していた職員から聞き取りするとともにドライブレコーダー等の映像でも確認を行う。 交番所長にも指導を受け、相手方へ今後は、安全運転には十分気を付けるよう注意喚起を行った旨を回答し、理解が得られた。

主な内容を掲載しております。