

平成30年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重な意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしていきます。

事業(サービス)の種類	件数	主な内容	要因と改善策
訪問介護	1件	<p>通院介助の際、居眠りをするヘルパーがいる。 病院の待合室で大声を出す人やカバンを椅子に投げつける人、恐そうな男の人がいて不安に感じている。 隣にヘルパーがいるが、守ってもらえないのではと不安になってしまう。話をしているだけでも安心できる。病気のため、人に不安を伝えることができにくい。年齢が離れているため、話しかけづらい。 そのヘルパーを担当から外してほしい。</p>	<p>ホームヘルパーに気の緩みがあり、病院での待ち時間にウトウトしてしまいました。 当該ホームヘルパー以外が担当することとし、サービス提供は継続することとしました。 全職員に対し、援助中は気を緩めることなく、利用者の周りも含め、注意深く見守り、不安を与えないよう注意喚起を行いました。</p>
日常生活自立支援事業	2件	<p>社協の無料法律相談で相続について相談した。 対応した弁護士と契約を交わしたが、相続手続きが進まない。 社協は公的機関として場所を提供している立場から、責任の一端があるのではないか。 弁護士と契約者の問題であり、社協は関係ないという職員の説明に納得ができない。</p> <p>利用者が亡くなり、相続手続きが必要と社協から手紙をもらった。「自分以外の相続人の行方は分からない。」と社協へ電話で伝えた。 その後、約2年経つが何の連絡もない。どうなっているのか。 相続人の中で、所在がわかっている自分が代表として受け取るべきでないか。</p>	<p>契約内容については、社協が介入することではありませんが、職員の説明が不十分でした。 まずは相手の気持ちを受け止め、納得していただけるような説明を行うよう職員に周知徹底しました。 担当弁護士に進捗状況を確認し、直接、連絡を取り合っていたくように伝えました。</p> <p>別のキーパーソンに相続人の調査・調整をお願いしていましたが進展しませんでした。 申出人に対して、経過報告や制度の説明が不十分でした。 申出人に説明不足がないように、また、制度等を理解していただけるように繰り返し説明し、信頼関係を構築するように努めました。</p>