

令和4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 | 改善策（要因） |
|--------------|----|---|--|
| ボランティアセンター事業 | 1件 | <p>退職した職員の個人の携帯電話から、申出人宛に私的な内容のショートメールが届いた。</p> <p>当該元職員とは私的に電話番号を交換していないため、電話番号を無断で使用された。</p> <p>こういった行動は気味が悪く、警察署にも相談した。</p> <p>どこから（申出人）自身の携帯電話番号を取得したのか事実確認してほしい。</p> <p>社協の個人情報の取扱いについてどのようになっているのか聞かせてほしい。</p> <p>たとえ元職員であってもルール違反だと思う。</p> <p>改善策を提示してほしい。当該元職員に対してペナルティを課してほしい。</p> | <p>個人情報の取扱いに関する認識が不足していた。</p> <p>管理監督不十分だった。（申出人は心疾患があるため）配慮不足だった。</p> <p>顧問弁護士への相談を通じた対応策の検討を行った。当該元職員への事実確認と記録抹消を指示した。申出人への書面による報告と謝罪を行った。</p> <p>顧問弁護士による個人情報保護研修会を開催した。当該元職員の当会に関する活動の自粛を要請した（有期）。</p> |
| 通所介護事業 | 2件 | <p>ケアマネジャーを通じ、利用者家族からの苦情。</p> <p>○月○日の朝の迎え時、利用者Aが「他事業所にて利用しているデイサービスの入浴中に、紙パンツを履かずに、履いてきたズボン下と着替えのズボン下2枚を履いて帰ってきたことがあった」と送迎職員に話をしたところ、その話を聞いていた運転員aが利用者Aの家族に対し、「お前もパンツ履いていないんじゃないか」と卑猥な言葉を言った。</p> <p>職員（運転員）の言動について改善してほしい。</p> | <p>職員の態度が悪かった。デイサービス終礼ミーティング及び全体会議にて共有した。</p> <p>送迎時に運転員aとペアになった職員は、その言動に注視し、再発防止に努めるとともに、万が一に事が起こった場合は、支所長に報告することとした。</p> <p>運転員aに対して、節度をわきまえ、言動に気を遣うよう指導を行った。</p> |
| | | <p>ケアマネジャーを通じての苦情。</p> <p>自宅訪問時、利用者のご家族から、「対応がきついデイサービスの職員がおり、本人は気持ちが落ち込む」と言われていた。</p> <p>具体的な内容としては、入浴後に靴下を履く際に手伝ってほしいとお願いしたところ、自分でできるのだから自分で履くように言われ、とてもショックだった。</p> <p>また、他の利用者がどこへ行けばよいかわからなくなった時に、同じ職員から「何回ここに来ているの」と言われ、その人もショックを受けていた。</p> <p>ご家族からは、誰が言ったかではなく、職員間で対応を再認識してほしいとの話があった。</p> <p>利用者は現在の状況になりたくてなったわけではないので、そういう人たちの気持ちを理解し、対応する仕事であることを認識してほしいとの話もあった。</p> <p>今後としては、この件について、利用者の話を聞いてもらいたい。また、職員全体で今回のことを共有し、これからの対応に気を付けてもらえるといい。</p> | <p>デイサービス職員全員に、申し出内容を説明し、注意喚起を行うとともに、今後の対応の在り方について指導を行った。（利用者については匿名とした）</p> |