

## 平成25年度 社会福祉法人長泉町社会福祉協議会

### 苦情解決窓口設置事業 報告書

本会が実施している福祉サービスに対する利用者の苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図る観点から苦情解決窓口を設置した。

また、中立公正な立場で苦情に対応する第三者委員を平成14年11月1日から設置した。

#### ① 組織体制

苦情解決責任者	加藤孝雄
苦情受付担当者	青柳 元・平川雄大
第三者委員	須田滋郎、竹内和代

(第三者委員任期：平成25年4月26日から平成27年4月25日)

#### ② 苦情解決の状況

施設名	内 容					計
	ケア関係	嗜好・選択等	財産管理等	制度・施策等	その他	
福祉会館	0	0	0	0	6	6
いずみの郷	0	0	0	0	0	0
わかあゆ	0	0	0	0	1	1
児童館	0	0	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0	7	7

#### ③ 福祉サービスに関する苦情解決取扱状況について

今年度の苦情は以下7件であり直ちに改善に取り組んだ。

No.	区分	内 容
1	日付	5月25日
	内容	障害のある子供の公共の場所の利用について

	要望	<p>わかあゆ利用児童 A が、児童館の砂場で遊んでいた申出人の子供（幼稚園児）に対しバケツに入った砂を頭からかけた時の本会職員の対応について。</p> <p>①突然保護者に抱きつく、砂をかけるという危険行為に対して何も対策がされていないことは問題と考える。</p> <p>②子供が砂をかけられた後、わかあゆ職員に雑巾を出されて腹が立った。また、児童館の水道で子供を洗ったが、福祉会館はお風呂もあるのだから利用させるべきではなかったか。</p>
	対応	<p>①に対する改善策</p> <p>ア わかあゆ利用児童 A の園庭利用について 翌日から児童 A の利用は当面 16 時 30 分以降とし、児童館の年少児童等との利用時間が重複しないようにした。</p> <p>イ 職員研修の実施 わかあゆ指導員に対し、こども育成課専門職員による研修を行い、サービス水準の向上に努める機会を設けた。</p> <p>②に対する改善策 当日雑巾を出したわけではなかったが、今後、同様のことが起きた場合に備えて清潔なタオルを用意し、必要に応じてお風呂等を使用してもらう等、現場対応の方針を改めた。</p>
2	日付	9月4日
	内容	福祉会館施設について
	要望	浴室ミストサウナに水風呂をつけて欲しい。(小さくても可)
	対応	水風呂は温まった体を一気に冷やすため、急性心不全や立ちくらみなど心臓に負担がかかる懸念があるため、高齢者が主体として利用する施設として設置していない。今後要望があった場合は、シャワー等の利用を案内することとした。
3	日付	9月5日
	内容	福祉会館従業員の態度について
	要望	従業員 A の言葉遣いが悪く不愉快な気分になれる。態度を改めて欲しい。
	対応	従事者 A には言葉遣い等の態度を改めるよう指導し、福祉会館従事者全員に利用者対応の改善について周知した。
4	日付	9月9日
	内容	福祉会館従業員の態度について
	要望	大広間の席を団体予約し外出後、戻ったら別の団体がいた。手違いにより他の席に座ることは仕方がないと思うが、従業員 A の態度にその場の全員が嫌な思いをした。改めて欲しい。
	対応	従事者 A には態度を改めるよう直接口頭で指導した。本件については、派遣元のシルバー人材センターへ報告しており、派遣元からも従業員 A に対し指導を行った。今後問題があるようであれば従業員の交代も検討する。

5	日付	10月8日
	内容	入浴時間の延長及び、風呂の利用について
	要望	入浴時間の延長と洗わずに湯船に入る方への注意。
	対応	8月～9月期に実施した入浴時間の延長は試験的に実施しているものであることを申出人に説明し、翌年度も夏季期間に夜間営業することを伝えてご理解いただいた。 入浴前に洗わずに湯船に入る方への注意は、脱衣所に注意書きを掲示するとともに頻繁な場合は口頭で注意することとした。また、入浴者多数の時は洗い場が少ないこと（手前6箇所、奥5箇所）の影響があるため注意書きに待機いただくことを追記することとした。
6	日付	11月11日
	内容	入浴時間の延長について
	要望	入浴時間を19時まで延長して欲しい。
	対応	8月～9月期に実施した入浴時間の延長は試験的に実施しているものであることを申出人に説明し、翌年度も夏季期間に夜間営業することを伝えご理解いただいた。
7	日付	1月13日
	内容	正月の営業について
	要望	正月の三が日（元日を除く）の営業をして欲しい。
	対応	正月の三が日の休業は町条例で定められていることを説明した。また、このような要望が多数あり、三が日に業務体制を整えることが可能であれば町を通じて運営委員会へ検討・提案させていただくことも説明しご理解いただいた。