

## 平成24年度中に皆様からお寄せいただいた苦情やご意見

平成24年6月4日

(苦情やご意見の内容)

自治会を通じての社協会費徴収はやめてもらいたい。以前、日本赤十字社費も自治会から来たが払わなかった。その後、近所の人にあいさつをしても無視されることなどがあったので、自治会を通じて、会費を徴収することはやめていただきたい。これでは強制ではないでしょうか。

(本協議会の対応)

強制ではない旨も含め、社協会員制度についての説明をさせていただきました。皆様からいただく会費は、大変貴重な財源でもありますし、また、会員の募集、徴収などについては、区長・自治会長・班長（組長）様などのご理解とご協力により実施させていただいています。

社協会員（会費）は、地域住民の皆さんとの支え合いの精神に基づくものであり、皆様に会員になっていただくことで、皆様自身が「福祉のまちづくり」に参加し、地域の福祉を支えている主体であるとの証ともいえます。今後とも、皆様方に趣旨をご理解いただけるよう、広報等を通じお知らせをさせていただきます。

平成24年6月28日

(苦情やご意見の内容)

ひとり暮らし高齢者である配食サービス利用者さんの息子さんに、本協議会担当者が、食券が残りあと1枚なので、食券の確認と購入の調整を前日に電話で依頼したところ、「急に食券を買いに来いと言われても困る。もっと事前に連絡してほしい。」とお叱りを受けました。

(本協議会の対応)

当日、配食サービス利用者さん宅に息子さんが現金を届け、食券を買って頂く事は出来ました。今後は配食サービス利用者さんの食券の残数にさらに注意するとともに、皆様方のご事情に配慮し早めの連絡をさせていただきます。

平成24年7月2日

(苦情やご意見の内容)

配食協力員（住民の協力者）が、配食サービスで給食を届けた際に、前回不在で食券料金をいただけなかった利用者から、本日代金をいただいた旨の連絡ありました。しかし、その後、社協職員で配食した際、既に食券代を受け取っていたことが判明し、料金を二重にいたしました。本協議会職員が、配食協力員に伝え忘れていたことにより御迷惑をおかけする結果となってしまいました。内容を伝え、謝罪したところ、「お金の事だから困るよ」とお叱りを受けました。

(本協議会の対応)

報告後、すぐに利用者に連絡、謝罪し利用者へ返金をいたしました。連絡を密にしていれば防げたことであり、深く反省しています。職員間やお手伝いいただいている配食協力員の

皆さんとの連携を密にしていきます。

### 平成24年7月3日

#### (苦情やご意見の内容)

愛川町役場の担当課(最初に電話をお受けした課)から電話が本協議会へ転送されました。一人で暮らすお母様の件で息子さんからの電話でした。内容は、鳥が自宅に入り込んでいるとのことでそこも含め、話を聞いて欲しいと言われ、最初に電話を受けた課から引き継ぎました。

改めてお聞きすると「独居の母の自宅にどこからか鳥が入り込み、屋根裏等で音を立てている。鳥を追い出し、再度入ることが無いような対策を役場の専門家にお願いしたい」とのことでした。

生活上の困りごとについて確認すると、「要介護認定はついていたと思うが生活上は困っていない。鳥について役場は何かしてくれますか?」と確認されたので、「この電話は介護に関する相談窓口に繋がっているので、鳥の件については役場では対応できないと思います。」と伝えたところ、「最初に電話を受けた課の女性職員には鳥のことで解決できるところに電話を回すよう伝えた。役場でできないなら初めからできないと言えば良いのでは。」とご立腹された口調でお話された後、電話を切られた。

#### (本協議会の対応)

最初に電話を受けた課に結果を伝えるとともに、相談内容をよく把握し、関係機関へのつなぎを行うことの確認を行いました。

### 平成24年7月6日

#### (苦情やご意見の内容)

配食サービスの給食のキャンセルについて、事前に電話連絡をし、男性職員が対応され承知されたにも関わらずキャンセルした日に給食が届いた。また、自分が自宅に不在であることについて親戚にも確認の電話がされたらしい。こちらはきちんと電話連絡しているにも関わらずこのような事があるようでは困る。今後は気をつけて欲しい。

#### (本協議会の対応)

今後はこのような事が無いよう十分に気をつける旨を伝えるとともに、ご利用者様からの連絡は、しっかりと記録に残すように徹底しました。

### 平成24年7月12日

#### (苦情やご意見の内容)

「あらんこ作業所に、団扇の寄付を持って行ったが、所員を建物の中に閉じ込めて、どのような指導をしているのか」とご指摘をいただきました。また、「昨年まで通っていた方は、体調が悪いのに通所しており、人権侵害であるとのこと。指導員が単なる主婦の素人集団で何を指導しているのか?作業手順一つ教えない管理不行き届きで何を見ているのか、養護学校を卒業する者が増える中で、今後どうするのか?社協の会費や募金のばらまきをして何一

つ変わらない、施設の一つも建たない、安い賃金で働かせ違法である、職員の給与を所員の工賃へ回すこと、自分たちの資材を投げ打って施設を建設しなさい」等、内容が多岐にわたる訴えがありました。

(本協議会の対応)

お話を伺い、ありんこ作業所の状況について丁寧にご説明いたしましたが、ご理解はいただけませんでした。最終的に本協議会へのご意見として承る旨を伝えましたが、納得していただけず総務省の人権相談に連絡するとのことで退庁されました。

本協議会職員及びありんこ作業所では、資質向上のため研修等を受講しており、今後ともありんこ作業所所員のみならず、本協議会のサービスを利用している皆様の人権に配慮し支援させていただきます。最終的に本協議会からの説明については、ご理解はいただけませんでしたが、多くの皆様に本協議会の業務についてご理解いただけるよう今後とも努力してまいります。

平成24年7月19日

(苦情やご意見の内容)

会費の募集の関係で、役員が来た際に、名簿の中に亡くなった母の名前が載っていました。また、その名簿に赤ペンで兄の名前も記載されていました。「昨年も払っていないのになぜ名簿に名前が載っているのか?昨年も名簿の関係で話をしたがおかしいのでは?母親がお世話になっていたので、払いたくないわけではないが、納得できず、会費を一度納入したが集金に来た役員に話をして領収証を返し、お金も返却してもらった。」とご連絡いただきました。  
(同様の内容で7月25日にも再度連絡ありました。)

(本協議会の対応)

会員制度の説明をおこないましたが、ご理解を得ることはできませんでした。訴えの内容を整理する中で、自分の名前が載っている台帳が配られていることにご不満があったようで、個人情報に関する苦情も含まれていました。

次年度は、希望により、死去及び脱退扱いで名簿への記載は削除させていただきましたが、今後、更に各行政区に対し名簿の取り扱いに関する注意の依頼をさせていただきます。

本協議会では、社協会員の全戸加入に向けて会員加入の推進をしていますので、皆様のご理解をお願いします。

平成24年8月3日

(苦情やご意見の内容)

本協議会が運営する地域包括支援センターの介護相談専用ダイヤルに電話がありました。介護相談ダイヤル(285-5000)宛で間違い電話が掛かってくるので、間違わないように伝えて欲しいとの訴えでした。

(本協議会の対応)

町内の他団体の電話番号も市内局番違いの5000番であり、申出人の電話番号も市内局番281から始まる類似した番号でした。類似した番号が多いため、申し出人に大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、心からお詫び申し上げます。間違いかないよう改めて周知を図りま

す。

## 平成24年10月16日

### (苦情やご意見の内容)

年末たすけあい募金のチラシ（町内会で～ Q&A 形式のチラシ）で、期間が 10 月 1 日～12 月 31 日となっているのにも関わらず、事務局へ募金を持っていくのは 12 月 14 日となっている。とても分かりにくい。自分は昨年度も携わっているので、県と町の期間の差があることは理解しているが、他の役員が分かっておらず、記載の方法を変えることが出来ないでしょうか。

### (本協議会の対応)

本協議会では、年末たすけあい募金運動で集めていただいた募金を財源として年末中に重度障害者の皆さん等へ「年末激励金」をお渡ししています。そのため、全国的な期間と愛川町の運動期間に差が生じてしまいます。愛川町では運動期間として、区の実情に合わせ 11 月頃からの実施でも構わない旨を記載させていただいていること等も説明しご理解いただきました。今後は、わかりやすく記述するとともにチラシについては、誤解を招くような記載を改めてまいります。

## 平成24年12月6日

### (苦情やご意見の内容)

送迎サービスの車を車椅子マークのところへ停めるのを止めてほしい。自分も障がい者で車を運転しているが、送迎サービスの車が A 病院や B スーパー等に停まっていて、障がい者が停められなかったことが何度かあり、A 病院の受付には苦情を言ったこともある。運転しているのはボランティアで 700 円程度でやっていると聞いたことがあるが、そんな人がボランティアをやる資格があるのでしょうか。待ち時間も障がい者用の駐車場に停め、ガムを噛みながらテレビを見ていたりしている。採用するときにもっときちんとすべきではないでしょうか。これからこのようなことが無いよう徹底してほしい。

### (本協議会の対応)

今後、そのようなことが無いよう徹底します。

## 平成25年2月25日

### (苦情やご意見の内容)

日常生活自立支援事業 C 利用者さん宅を訪問した際、苦情がありました。内容は、担当のケアマネから「体調が悪いのか」と急に電話があり、意味が分からず確認すると、本協議会が運営するあいかわホームヘルパーステーションから C 利用者さんは、頭が痛くて寝ているとの報告が入ったので心配で連絡をしたとのことでした。実際には体調不良などではなく、C 利用者さんには意味がわからなかつたので社協に確認すると、C 利用者さんと名字が良く似た方の電話を受けた本協議会職員が、氏名の聞き取り間違いをし、ヘルパーに伝えてしまったことが原因であった。社協でこのようなことがあると困ることだった。

### (本協議会の対応)

今後、間違いが無いよう徹底するよう伝え御理解いただきました。本協議会では、フルネー

△でお名前を確認するなど、間違いないよう対応していきます。