

東近江市社会福祉協議会が提供する福祉サービスに寄せられる苦情への対応について

社会福祉法第82条の規定に基づき、本会が提供する福祉サービスに寄せられる苦情を適切に解決し、ご利用者様の満足度を高め、サービスへの信頼性およびサービスの適正性を確保するよう努めています。

《苦情の件数》 17件（平成26年9月～平成27年2月まで）

《該当する事業》

共同募金運動

- ・共同募金の受領書発行について 1件
- ・歳末激励金の交付方法について 1件

善意銀行

- ・善意銀行の受領書の氏名誤り、職員対応について 2件

介護保険事業

- ・職員の駐車について 1件
- ・サービスの支援内容について 6件

相談支援事業

- ・サービス内容について 1件
- ・身体障害者への計画相談について 2件

職員の態度について

- ・地域権利擁護事業での職員対応について 1件
- ・職員の運転について 1件

社協の助成について

- ・飛び出し坊やの交付について 1件

《対応について》

申し出いただいたご意見にできる限りお応えしご了解をいただきました。また、手続きの遅延や放置については、役員を含めた委員会において報告し、チェック体制の見直しを行いました。

また、職員間で話し合いを持ち、再発防止に努めています。