

令和4年度上半期 豊島区社会福祉事業団 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	R4.4.7	居宅介護支援事業所	自宅マンション駐輪場入口付近に事業所の名前が書かれた自転車が置いてあった。通行する際、動かさなくては通れない。大変迷惑である。(近隣住民)	当該マンション在住の利用者家族と自転車の置き場について再度相談を行なった。また、今後も駐輪の際は細心の注意を払うということ職員へ周知した。
2	R4.5.31	通所介護(デイサービス)	トイレでナースコールを押したが、職員が誰も来てくれなかった。これで2度目なので、3度目は無いようにしてもらいたい。また、身障トイレに案内されたが、使いたくないのでやめてほしい。(ご利用者)	当該利用者及び家族に長時間待たせてしまったことを謝罪し、ナースコール鳴動時のランプ位置再確認及び声掛けの徹底等を職員に再周知した。
3	R4.7.5	通所介護(デイサービス)	送迎車がカーブミラーの柱と接触事故を起こしているのを見た。運転士が車の確認をしていたが、そのまま運行を続けていた。人を乗せているので注意深く運転してほしい。(ご利用者家族)	利用者への安全配慮が足りなかった点を謝罪し、今後はバスポイントでは職員が下車して車を誘導するなど、利用者の安全を第一に運行していくことを職員全体で再度共有した。
4	R4.8.9	保育園	迎えの時間が遅れたところ、スポット利用料がかかると言われたが、そのような説明は受けていなかった。電話での対応に不満もある。(ご利用者家族)	スポット利用料に関して、ご家族へ改めて説明を行なった。また、保護者対応について職員へ再度指導・確認を行ない、電話対応マニュアルの更新を行なった。