

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和7年1月30日（木）
福祉サービス等の種類	第2層生活支援コーディネーター設置事業
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【精華町高齢福祉課（事業発注者）】</p> <p>事業の会議などで実績を報告する機会があるが、活動を積極的に行えていないようだ。メールで事業に関係する案内を送付しているが返事も参加もない。また、地域の活動者に対して社会人マナーが欠けており、不快な思いをさせている。コーディネーターの役割を果たしてほしい。地域の活動者への対応を改めてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>令和7年1月30日に地域福祉課長が別件で高齢福祉課に電話を入れた際に、第2層生活支援コーディネーターの件で伝えたいことがあると持ち掛けられ、内容を聞き取りました。</p> <p>その後、苦情内容を本人に確認すると概ね事実との返答があったため、申出人である高齢福祉課職員に対し、地域の活動者等への対応の改善と、活動に支障が出ないようにコーディネーターの役割や、社会人としてのマナーなども併せて指導教育していくことを約束するとともに、ご迷惑をおかけしたことを謝罪し、了承をいただきました。</p> <p>本人が事業の役割を果たせていないことや、案内に対し返答や参加をしていなかったこと、地域の活動者に不快な思いをさせたことを認めたことから、即座に社会人マナーと役割についての指導を個人的に行い、また、担当係内でも接遇・マナーについての勉強会を実施します。</p>