苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日	平成３１年４月１日（月）
福祉サービス等の種類	高齢者ふれあいサロンの活動支援

苦情の内容	分類	職員の接遇・応対に関すること
	【高齢者サロンボランティアから】 社協の窓口にて、「おでかけサロンの時は例年加入している利用者対象の保険では事故が起こった時に補償が受けられないため、別途、行事保険に入ったほうがよい。」と説明を受けた。翌日、行事保険加入の手続きに社協窓口に行くと前日と内容が一転し、同じ職員から、「例年加入している利用者対象の保険でも、おでかけサロンの事故は補償される。」と言われた。一日で言うことが変わるのは信用できない。何故こんなことになったのか説明してほしい。	
処理経過と結果	ご本人から連絡をいただき、担当係長が応対しました。 担当職員に確認したところ、例年加入している保険は、外出時に補償対象外になると勘違いしていたために誤った説明をしていたことが判明しました。念のために保険会社に確認したところ、サロン活動としての外出は補償の対象であるということでした。 今回のことは、課内での協議や確認を行うことなく、個人の思い込みや判断で説明したことによります。また、翌日にその内容を変更して伝えるなどして、混乱させてしまいました。ご本人へは今回の経緯を説明したうえで謝罪し、再発防止に努めることを伝え、理解を得ることができました。	

（福）精華町社会福祉協議会