苦情公表：2023年12月地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	掛川市東部地域包括支援センター	地域住民	12月7日	駐車場所の間違いについて	警察より総務課に入電がある。 申立者より、「当該職員の車があるため、車で外出できない。」と問い合わせがあったとのこと。申立者が駐車している車両ナンバーを警察に問い合わせ、天竜厚生会の車両であることが分かり、総務課に連絡が入った。	当該職員は、初回訪問時に駐車場所を家族より確認し、正しい場所に停めたにも関わらず、今回の訪問時は勘違いをし、家族への確認も怠ってしまいました。また、「駐車場所が自宅以外であることの意識が薄く、近隣への配慮が足りなかったこと」、「車両に法人名等の記載がなく、当該職員に連絡がつくまでに時間がかかってしまったこと」も原因です。連絡を受けた当該職員は速やかに車を移動させ、該当店舗に謝罪に行きました。申立者には、時間を改めて同日に部署長とともに謝罪に行きました。申立者より「大丈夫ですよ。」とのお言葉をいただきました。今後は、公用車で訪問しているという責任を持ち、駐車場所は特に注意を払い、駐車中は、車のフロントに地域包括支援センターのチラシが見えるように掲示していきます。	12月7日
2	掛川市東部地域包括支援センター	利用者本人	12月11日	自宅の鍵の管理場所について	家の鍵を包括職員に持っていかれた。返してほしい。	申立者より電話にて体調不良の訴えがあったため、受付者が自宅訪問をしましたが、救急搬送となったため、受付者が自宅を施錠しました。申立者が今後家に帰れる状態ではないとのことであったため、必要な物があれば包括が対応すべきだと思ってしまい、鍵をそのまま持っていました。また、上記の内容を他職員に報告せず、申立者への確認を怠ってしまったことも原因です。申立者には、いただいた電話にて謝罪をし、受付者が鍵を返しに行くことができなかったため、他職員に病院へ行って鍵を返却するように依頼してある旨をお伝えしました。その後、鍵の返却で病院に行ったが、新型コロナウイルス感染防止の観点から病棟に上がって本人に直接渡すことができなかったため、地域連携室へ出向き、相談員に事情を説明してご本人へ鍵を渡していただくようにお願いをしました。今後は、家の鍵を本人以外の人が持つことがどれだけ不安に感じるかを冷静になって考え、どうすればいいか疑問に思った際には、自分一人で判断するのではなく、他職員に報告をして、意見をもらうようにします。また、本人の意向を確認できる状態であれば、確認するようにします。	12月11日