

令和七年度 苦情（要望）・対応一覧

苦情及びサービス要望等の解決結果については、個人情報に配慮し記入しています。

特別養護老人ホームやすらぎ園	令和7年度苦情なし
ケアハウスやすらぎ	令和7年度苦情なし
グループホームむつみあい	令和7年度苦情なし
グループホームなごみ筒井	令和7年度苦情なし
居宅関連事業	令和7年度 1件

日時 令和7年*月*日 受付

申出人 天理市 健康福祉部 福祉政策課

【概要】

天理市東部地域包括支援センターに対し、市内複数の方より天理市へ以下申出。

- 1) 相談対応について、常に複数職員で介入することの効率性についての申出。
- 2) 同僚職員に対する高圧的言動についての申出。
- 3) 出張所や包括事務所へ電話しても繋がらないこと多いとの申出。

【苦情受付担当者 及び 当該部署職員にて、内容確認・協議等を実施】

1) について

タブレット等を用いてお互いのスケジュールや相談内容の共有を図っており、業務効率化に努めていること。また、「専門職が共に訪問することにより多様なケースに迅速に対応できる」ことを考えていること。また、実際はケースの実情に応じて対応していること。

2) について

当該職員は全く身に覚えがないこと。また、別席にて他包括職員に当該職員の左記言動の有無を確認するも、「ないものと認識している」等の理解であったこと。

3) について

過去、出張所に包括職員が常駐できないことより、相談受付や対応は福住事務所へ一括とするよう、法人より市に働きかけたが、「地域性を鑑みても出張所を包括相談窓口として継続願いたい」との経緯があったこと。また、現在出張所が不在の際には、入り口に包括携帯番号を掲げており、福住事務所では伝言対応をしていること。

を回答し、3) については最終的に「地域包括支援センターとしての専門性を最大限に発揮し、かつ無人の拠点をもたらす誤解や混乱を避ける」との観点より、令和7年3月31日をもって、天理市東部地域包括支援センター拠点としての出張所は閉所とすることとした。

以上