

# 苦情対応に関する情報公開

## 受付日:

令和8年4月17日

## 苦情の概要:

ご利用者宅から次の訪問先へ移動中、職員が携帯電話の着信に対応するため、近隣の私有地に無断で車両を駐車し、当該私有地の管理者より強い叱責を受けた。職員はその場で謝罪したが、上司の対応を求められたため、管理者および施設長が現地に赴き、改めて謝罪を行った。苦情申立者からは、社会福祉法人職員としての法令順守意識の徹底および再発防止に関する指導について厳重な指摘を受けた。

## 結果等:

移動中の電話対応に関するルールの周知不足や、短時間であれば問題ないとする認識によるコンプライアンス意識の低下が要因であることを踏まえ、適法な場所への駐車徹底および私有地利用禁止の周知、ならびに職員研修を通じたコンプライアンス意識の徹底に努める旨を申し上げ、最終的に謝罪を受け入れていただいた。

当事業所では、社会福祉法第82条に基づき、苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

[居宅介護支援事業所はぴねす]