

7

行政の対応に関する事例

①窓口（職員）に関する不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応結果 |
|----|-----|---|---|
| 1 | 家族 | 両親のことで以前地域包括支援センターに相談し、事情を話した。今日、近所の方が地域包括支援センターに相談したことを知っていた。親は近所の方に何も言っておらず知られたことをショックに思っている。地域包括支援センターは情報を漏らすのか。 | 地域包括支援センターの職員は個人情報について守秘義務があり、情報を漏らすことはないと思うが、実際に不快な思いをされていることをお詫びし、管理者から状況経過を確認した。 対象者の名前や病状、訪問の目的などを近隣に伝えていないが、近隣の方に訪問時に駐車依頼するなど対応が軽率だった。改めて相談者と会って管理者から経緯の説明と謝罪をした。 |

②手続に関する不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応結果 |
|----|-----|---|---|
| 1 | 家族 | 要介護認定情報の開示請求について、既に出しているにもかかわらず時間を要することについて不満がある。 | 制度説明について不足していたことを謝罪した上で、第三者情報が含まれていることから主治医意見書の開示請求においては、医療機関への照会が手続き上必要とされており、時間を要することを書面にて回答した。 |