

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和5年7月6日（木）				
福祉サービス等の種類	居宅介護支援事業				
苦 情 の 内 容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">職員の接遇・対応に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【利用者の家族から】</p> <p>令和5年5月にショートステイがキャンセルになりデイサービスの利用に変更することをケアマネジャーに依頼していたが、担当ケアマネジャーがデイサービス事業所への連絡を忘れていた。本人は暑い中2時間ほど外でデイサービスの迎えを待っていたと聞いた。担当ケアマネジャーからは、ショートステイの日程変更に伴いデイサービスの振替を忘れていたことの謝罪の電話はあったが、どのようにすごしていたのかは説明がなかった。最近になって徐々に不信感が大きくなってきたので、事業所（ケアマネジャー）を変更したい。また、起こった出来事について直属の上司は知っているのか聞きたい。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の接遇・対応に関すること	<p>【利用者の家族から】</p> <p>令和5年5月にショートステイがキャンセルになりデイサービスの利用に変更することをケアマネジャーに依頼していたが、担当ケアマネジャーがデイサービス事業所への連絡を忘れていた。本人は暑い中2時間ほど外でデイサービスの迎えを待っていたと聞いた。担当ケアマネジャーからは、ショートステイの日程変更に伴いデイサービスの振替を忘れていたことの謝罪の電話はあったが、どのようにすごしていたのかは説明がなかった。最近になって徐々に不信感が大きくなってきたので、事業所（ケアマネジャー）を変更したい。また、起こった出来事について直属の上司は知っているのか聞きたい。</p>	
分類	職員の接遇・対応に関すること				
<p>【利用者の家族から】</p> <p>令和5年5月にショートステイがキャンセルになりデイサービスの利用に変更することをケアマネジャーに依頼していたが、担当ケアマネジャーがデイサービス事業所への連絡を忘れていた。本人は暑い中2時間ほど外でデイサービスの迎えを待っていたと聞いた。担当ケアマネジャーからは、ショートステイの日程変更に伴いデイサービスの振替を忘れていたことの謝罪の電話はあったが、どのようにすごしていたのかは説明がなかった。最近になって徐々に不信感が大きくなってきたので、事業所（ケアマネジャー）を変更したい。また、起こった出来事について直属の上司は知っているのか聞きたい。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>申出人は、施設入所の相談で地域包括支援センターに来所されていたため、途中から在宅介護課長（本事業管理者）が同席し、デイサービスの振替ができていなかったことについて、福祉サービスに関する事故扱いとして把握していたこと、当日のデイサービスの迎えが来るまでの経緯を説明し、説明不足であったことをお詫びいたしました。</p> <p>担当ケアマネジャーに対しては、事後対応についてどのように行ったか確認し、電話での謝罪ではなく本来であれば自宅に訪問し経緯を説明すべきだったことを指導しました。</p> <p>申出人の希望通り、居宅介護支援事業所を変更することで了承いただきました。</p>				