

# 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和6年3月12日（火）
福祉サービス等の種類	包括的支援事業（介護予防居宅介護支援事業）
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【利用者家族からの電話連絡】</p> <p>令和6年2月途中からデイサービスの利用を始めた。キャンセルオープンと聞いていたが2月は2回利用できた。3月は2週連続でキャンセルがなく利用できていない。定期的にデイサービスを利用していきたいと家族は思っている。担当ケアマネジャーは3月に入りデイサービスのキャンセルがなく利用できていないことを把握していなかった。サービス利用状況を把握し、違うサービスなどの提案をしてほしかった。担当ケアマネジャーを交代して欲しい。</p>
処理経過と結果	<p>電話による申し出があったため、責任者である地域福祉課長が電話にて申し出内容を確認しました。連絡後に、担当者に内容を確認しましたところ担当者は申出人からの連絡時には、3月のデイサービス利用はキャンセルがなく利用できていなかったことを把握していませんでした。後日、申出人にご迷惑をおかけしたことに謝罪し、代替サービスの提案を行い、担当ケアマネジャーを変更することで了承いただきました。</p>