

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和6年7月29日（月）				
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）				
苦 情 の 内 容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">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>【相談者からの電話連絡】</p> <p>電話にて南部地域包括支援センターに妻の介護について相談した。転倒して顔を擦りむいたり、腕や足に怪我をおった話をしたところ地域包括支援センター職員から笑われた。笑うという対応は地域包括支援センター職員としていかななものか。困ったときに相談しているのに対応が不十分ではないか。相談しても話がかみ合わなかった。8月1日に訪問の約束をしたが、来てもらっても私は怒りをぶつけてしまうので覚悟しておいて欲しい。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の接遇・対応に関すること	<p>【相談者からの電話連絡】</p> <p>電話にて南部地域包括支援センターに妻の介護について相談した。転倒して顔を擦りむいたり、腕や足に怪我をおった話をしたところ地域包括支援センター職員から笑われた。笑うという対応は地域包括支援センター職員としていかななものか。困ったときに相談しているのに対応が不十分ではないか。相談しても話がかみ合わなかった。8月1日に訪問の約束をしたが、来てもらっても私は怒りをぶつけてしまうので覚悟しておいて欲しい。</p>	
分類	職員の接遇・対応に関すること				
<p>【相談者からの電話連絡】</p> <p>電話にて南部地域包括支援センターに妻の介護について相談した。転倒して顔を擦りむいたり、腕や足に怪我をおった話をしたところ地域包括支援センター職員から笑われた。笑うという対応は地域包括支援センター職員としていかななものか。困ったときに相談しているのに対応が不十分ではないか。相談しても話がかみ合わなかった。8月1日に訪問の約束をしたが、来てもらっても私は怒りをぶつけてしまうので覚悟しておいて欲しい。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>電話による申し出であったため、別の係員が申し出内容を聞き取りました。</p> <p>相談者からの電話の後、対応した職員に聞き取りをしたところ、相談中に笑ってしまい相談者に対して適切な対応ではなかったとのことでした。</p> <p>7月30日に南部地域包括支援センター長が相談者宅に訪問し、対応した職員の接遇についてお詫びのうえ、担当者を変更することで了承いただきました。</p> <p>8月1日に南部地域包括支援センター長が南部地域包括支援センター職員全員に対して対人援助のマナー・接遇についての研修を行い再発防止に努めました。</p>				