

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和6年12月16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%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">職員の接遇・対応に関すること</td> </tr> </table>	分類	職員の接遇・対応に関すること
	分類	職員の接遇・対応に関すること	
<p>【利用者からの電話連絡】</p> <p>咳が続き背中が痛いので病院を受診したところ、圧迫骨折していた。</p> <p>私が圧迫骨折したことを担当ケアマネジャーに伝えたほうが良いと娘に言われて電話連絡をした。</p> <p>担当ケアマネジャーから掃除や買い物など介護保険で支援してほしいのに娘と同居しているのでサービスが使えないと言われた。</p> <p>その際に介護保険認定更新の時期を間違っていたことも伝えられた。</p> <p>間違いは仕方ないが、間違いに気づいた時点でなぜ連絡しないのか。</p> <p>更新時期の間違いをついでに報告されたのは納得できない、大事な間違いをすぐ伝えないのは信用できない、対応を改めてほしい。</p>			
処 理 経 過 と 結 果	<p>電話による申出があったため、連絡後に担当ケアマネジャーに内容を確認したところ、担当ケアマネジャーは申出人からの連絡時に更新時期の訂正を行っていました。</p> <p>責任者の地域福祉課長と担当ケアマネジャーで後日、申出人にご迷惑をおかけしたことに謝罪しました。</p> <p>申出人が担当ケアマネジャーと事業所の変更を希望されたため、担当ケアマネジャーと事業所を変更することで了承いただきました。</p>		