

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日		令和7年5月12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	分類	職員の接遇・対応に関すること
	【電話連絡】 令和7年5月12日（月）に地域包括支援センター職員が利用者宅訪問の約束を忘れて休暇取得していることに気づいたため、他の職員が当該利用者に訪問中止の電話連絡をいれました。 電話連絡すると利用者から、「訪問を中止するなら、もっと早く伝えてほしい。用事もキャンセルして待っていた。訪問を急に中止するのは納得できない、予定を空けて待っていた。約束を守ってほしい。」と言われました。	
処 理 経 過 と 結 果	電話をすると苦情であったため、架電した職員は、当該利用者に謝罪を行いました。通話終了後、責任者である地域福祉課長と事務局長に報告しました。 苦情当日は当該職員に連絡がつかなかったため、13日（火）に当該職員に確認したところ、訪問の約束を忘れていたことが判明し、当該職員から利用者に連絡し、訪問を忘れていたことを謝罪しました。 後日、当該職員が利用者宅を訪問し、ご迷惑をおかけしたことを改めて謝罪し、介護サービスを再調整したことで納得いただきました。	