

苦情対応結果報告書

発生年月日	令和7年12月26日（金）
福祉サービス等の種類	包括的支援事業
分類	職員の接遇・応対に関すること
苦情の内容	<p>【利用者から】</p> <p>大きな手術を控えているので、回復期に入ったら介護保険の申請手続きをお願いしようと思い、以前相談した職員に電話を入れた。</p> <p>その職員から「今申請する気はないのか、申請すると言ったではないか」と言われ、職員の方から電話を切られた。</p> <p>なぜ今介護保険の申請をしないといけないのか。年が明けたら入院するので挨拶を兼ねて電話しただけなのに不安でショウがないので担当を変えてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>ご本人から苦情の連絡をいただいた際に他部署の職員が聞き取り、地域福祉課長に報告がありました。</p> <p>地域福祉課長から事務局長に報告後、地域福祉課長と地域包括支援センター係長とで電話対応をした職員に事実確認をし、その後地域包括支援センター係長からご本人に謝罪と苦情内容の確認をするために電話連絡をしました。</p> <p>ご本人には不快な思いや不安にさせてしまったことを謝罪し、担当を変更させていただくことをお約束しました。</p>