苦情公表：2023年8月地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	宮脇ケアサポートセンター	家族	8月30日	デイサービスセンターのお迎えが来ないことについて	デイサービスセンターのお迎えが来ない。ケアマネジャーより、早く帰ってきた日があったので、本日デイサービスセンターの利用ができると聞いていた。	８月15日に体調不良で、宮脇デイサービスセンターの利用をしたがすぐ帰宅となり、利用はなかったことになりました。代替日として８月30日に利用できることをご家族と相談し、利用票の変更をしましたが、デイサービスセンターにまで伝わっていなかったこと、変更した提供票をデイサービスセンターに渡していなかったことが原因です。申立者には、デイサービスセンターに送ってきてくださった際に謝罪をしました。その際に「利用できたのでよかったです。本人が『迎えに来てくれなかったから行かない』と言ったので、かえってご迷惑をおかけしてしまうかもしれないが、よろしくお願いします。」とのお言葉をいただきました。今後は、デイサービスセンターの利用を変更する場合は、デイサービスセンターの事業所に相談すること、利用日を変更した場合は、すぐに提供票の差し替えを事業所に渡すようにします。	8月30日
2	地域包括支援センター北遠中央	家族	8月31日	訪問の約束時間に来ないことについて	12時から家で待っているけど、地域包括支援センターの方が来ないため、どうなっているか確認してほしい。	８月30日にA職員が「８月31日の12時からの訪問を15時に変更してほしい。」と連絡を受け、８月31日にB職員が「やはり本日の訪問を12時からでお願いしたい。」と連絡を受けました。訪問予定であった担当職員へ「B職員」、「A職員」の順番で報告し、連絡を受けた順でなかったため、15時からの訪問と認識していました。また、家族から連絡のあった日時まで確認しなかったこと、すぐに確認の連絡をしなかったことも原因です。申立者には、担当職員から謝罪をし、予定していた８月31日の別の時間に調整するもできなかったため、改めて日程調整をして後日訪問しました。今後は、伝言を報告する際、受ける際は、連絡のあった日時を確認していきます。また、複雑な変更の場合は、ご家族へ確認の連絡を行うようにします。	8月31日