苦情公表：2023年11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	11月16日	訪問忘れについて	本日、10時30分に訪問の予定だったと思うが、まだ来ていないため確認してほしい。	11月16日(木)の10時30分に訪問するアポイントを取っていましたが、ご本人が「デイサービスに行くか休むかは、当日の朝にならないと分からない。」とのことであったため、ご本人がいるかどうかの確認の電話をして訪問する旨を伝えていました。しかし、その日の午前中に別の訪問や緊急訪問が入り、電話で在宅かどうかをご本人に確認しませんでした。また、別の日に訪問しようと勝手に判断してしまい、ホワイトボードへの当日の予定の記載を怠ってしまったことも原因です。申立者には、担当ケアマネジャーから連絡をし、11月16日(木)の15時に自宅訪問させていただく旨をお伝えしました。訪問した際にご本人とご家族にお詫びをし、必ず訪問の朝に電話連絡を入れる旨をお伝えしました。ご家族からは「これからも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、思い込みや勝手な判断をせずに確認を行うこと、ホワイトボードに訪問予定を必ず記載するようにします。	11月16日