苦情対応結果報告書

発	生	年	月	В	平成30年9月10日(月)
福	祉サー	-ビス	等の種	重類	南部地域包括支援センター
	分類 職員の接遇・応対に関すること				
苦情の内容	【相談者の家族より】 平成30年9月10日(月)に「平成30年8月7日(に介護相談をして、介護保険代行申請をお願いしたが、役から連絡がない。申請から1ヶ月程度経つがどうなったの教えて欲しい」と連絡がありました。				
処理経過と結果	を忘れ い、が 遅れで なサー	ιてい ↑護保 てしま -ビス	たこ 段険の きった よの調	とが 申請 こと 整を シ	の申請について確認すると、申請書の提出 わかりました。同日、介護保険の申請を行 をしていなかったことでサービスの利用が を、ご本人、ご家族に謝罪しました。必要 速やかに行うことと、今後このようなこと の確認体制を強化することを伝え謝罪しま