

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】電話 【サービス種類】居宅介護支援 【相談者氏名】家族（妻） 【内容】 夫はデイケアとおとまりを利用していますが、私も仕事をしております。12月の予定がまだわからないと調整ができないんです。いつ頂けるのかしら。今後もこんなに遅いと困るわ。とまきの苑へ電話が入る。</p>	<p>【対応内容】 まきの苑より連絡を受け、すぐに家族（妻）へ連絡を入れる。 利用票のお渡しが遅くなってしまったことをお詫びする。12月の予定としては以前に12月ショートの予約ができたことと、12/28、29はキャンセル待ちであることをお伝えした内容を再確認する。 認定更新時期のため、介護保険証の内容確認をしてからお渡しするつもりであったが、届くのが遅くなっているため、介護保険情報が載っていない、暫定の利用票を本日中に自宅訪問しお渡しすることで了承を得る。</p> <p>【今後の対応】 訪問が月末に差し掛かる場合は25日の提供票送付日までに訪問日程の電話連絡を入れる。</p>