

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和3年11月8日（月）
福祉サービス等の種類	包括的支援事業（介護予防居宅介護支援事業）
分類	職員の接遇・対応に関すること
苦情の内容	<p>【利用者ご本人からの電話】</p> <p>担当ケアマネジャーが人事異動で交代してから、居宅訪問してくれる回数が減った。</p> <p>8月から9月は体調不良が続いてしんどい時期だったが、訪問してくれることはなかった。</p> <p>現在の担当者が悪い人とは思わないが、「私がケアマネジャーに求めていること」と「現在のケアマネジャーの仕事の進め方」が合わないので、担当者を変更してほしい。</p>
処理経過と結果	<p>電話による申し出であったため、責任者である地域福祉課長が申し出内容を聞き取りました。</p> <p>ご利用者からの電話の後、担当者に聞き取りしたところ、直近の居宅訪問は10月28日であり、約3か月振りの居宅訪問ということでした。この間は、緊急事態宣言が発出されていたこともあり、電話による連絡などを行っていましたが、結果として担当者の変更を希望されることとなりました。</p> <p>当日の午後からセンター長がご利用者の居宅を訪問し、申し出内容及び今後の希望を再確認し、お詫びのうえ、担当者を変更することをご了承いただきました。</p>