

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和元年10月11日（金）
福祉サービス等の種類	居宅介護支援事業
苦情の内容	分類 職員の接遇・対応に関すること
	<p>【利用者の家族から】</p> <p>母は介護サービスを受けながら一人暮らししている。担当のケアマネジャーに母の生活状況や家族状況を把握した上でいろんなプランを提案してほしいのだが、こちらが望んでいるプランを提示してくれない。ケアマネジャーを変更してほしい</p>
処理経過と結果	<p>電話での対応であったため、担当ケアマネにご利用者の状況を聞き取り、担当ケアマネの説明が不十分であったことを確認しました。</p> <p>ご家族には担当ケアマネの説明が不十分であったことをお詫びし、担当を変更する旨をお伝えし、了承をいただきました。</p>