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）
苦情の内容	分類	職員の接遇・応対に関すること
	【利用者ご本人からの電話】 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。 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。 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。	
処理経過と結果	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。 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。 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でご了承いただきました。	

（福）精華町社会福祉協議会