

令和2年度後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名： 富士市吉原中部地域包括支援センター

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
令和2年11月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>「ケアマネジャーの言動に不愉快な思いをした。ケアマネジャーを替えてほしい。」と要望がありました。</p>	<p>居宅介護支援事業所に委託で担当を依頼しているケースであり、ケアマネジャーを紹介したのは包括であったため、謝罪をしました。ケアマネジャーの言動について、お話を伺いました。</p> <p>居宅介護支援事業所の管理者に苦情の内容を報告し、ケアマネジャーの言動に問題があったと事業所内で確認されました。</p> <p>包括内で情報を共有し、改めて別事業所のケアマネジャーを担当に決め、居宅介護支援事業所の管理者と同行訪問を行い、謝罪を行うとともにケアマネジャーの交代をご本人様、ご家族と確認しました。</p> <p>12月からケアマネジャーを交代しました。</p>