

令和3年度前期（4月～9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3年6月 10:00	「地域包括事務所に電話をかけているが、電話に出ない。今日はお休みか？」と市に問い合わせがありました。	<p>事務所に職員が不在の為、携帯転送の設定になっていました。転送先職員が病院内面談中であったため、着信に応答できず、面談終了後に、問い合わせの方に謝罪を行い、相談内容に回答しました。その後、対応について市に報告を行いました。</p> <p>後日、包括内で当時の状況を再確認し、朝のミーティングで当日の予定を確認する中で、不在転送時に応答できない状況が事前にわかる場合、転送者を事前に別の職員に変更することを確認しました。</p>