

苦情対応に関する情報公開

受付日:

令和6年8月3日

苦情の概要:

ご家族から、担当ケアマネジャーに対し「家族の思いが伝わっていない」「これまでの説明にも気になる点がある」との指摘があり、担当変更の要望が寄せられた。

結果等:

管理者がご家族に聞き取りを実施し、説明不足を謝罪。後日、管理者と交代予定のケアマネジャーを交えて話し合いを行い、今後の対応を相談。元担当ケアマネジャーには自身の対応を振り返らせ、改善点を確認し指導を実施した。

当事業所では、社会福祉法第82条に基づき、苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

[居宅介護支援事業所はぴねす]