

令和5年度 高浜町社会福祉協議会 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	4月26日	居宅介護支援	入所施設より、当社協のケアマネの対応が悪すぎる。休日に当社協ケアマネの利用者が体調を崩した際に施設側が救急対応しなかったことを一方的に攻め立てた。	所長、居宅管理者により施設へ訪問し、状況確認する。その後、接遇の研修を実施。個別には口頭指導と感情が入りすぎないよう監視し、確認した際には指導する。
2	6月14日	居宅介護支援	高齢の利用者ご家族より、ケアマネを変えてほしい。障がいの子どもを抱えているため忙しくしていることもあってか、高齢の利用者本人特定の親族にしか相談しない。決まったことだけ一方的に伝えてくる。	所長、居宅管理者により訪問し経緯を聞き謝罪。法社協の他のケアマネに変更する。計画の利用者だけをみず、家全体の状況やご家族の気持ちに寄り添った対応するように指導する。
3				
4				
5				