

令和4年度 下半期  
社会福祉法人寿楽園  
苦情解決報告書

令和4年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和4年10月1日～令和5年3月31日)

事業所名	内容	原因	対応策等	苦情解決の有無	第三者委員会の報告
川崎業務部 ケアプランセンター 青鷺	訪問介護事業所より、「利用者より、担当ケアマネジャーの対応に不信感があり、交代したいと申し出があっている。」との連絡を受ける。	電話連絡対応の中で、利用者のご意向に沿った対応ができておらず、不信感を与えてしまった。	謝罪を行う。そして担当ケアマネジャーを交代することで了承を得る。職員に対し電話連絡や相談援助技術に係る研修を実施した。	有	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。