

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況 (道後・居宅介護支援事業所)

令和4年度(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

施設(事業所)名	居宅介護支援事業所 ウェルケア道後
サービス種別	居宅介護支援

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
4年	5月	<p>【担当介護支援専門員についての苦情】</p> <p>ご利用者の長女様より、担当介護支援専門員が一生懸命されているのは分かるが、意思疎通が難しかった。担当を変更して下さい。</p>	<p>ご利用者のご家族より、苦情と経緯を伺い謝罪を行った上で、担当介護支援専門員の交代を行いました。また、ご本人にも謝罪をしました。</p>
4年	11月	<p>【担当介護支援専門員についての苦情】</p> <p>事業所内での担当介護支援専門員の変更をお願いし、別の介護支援専門員が担当となり、2ヶ月程過ぎた時点で、「今後の事をこの人に相談して行くのは、ちょっと……。丁寧すぎる言葉使いや言い回しに嫌悪感を持った。」との訴えがあった。</p>	<p>ご利用者と介護支援専門員との相性もあるため、ご本人の希望どおり担当介護支援専門員を前任者に変更することとしました。</p>
4年	12月	<p>【担当介護支援専門員についての苦情】</p> <p>急な介護者の入院で、ご家族との連絡に不十分な対応があり、ご家族より「今後デイやショートを利用したいと思っているのに、初めに行き違いがあり不安である。ケアマネを交代して欲しい」と入院中(心疾患)の長女様より電話をいただいた。</p>	<p>事業所内で介護支援専門員の引継ぎを行い、謝罪と今後の連絡方法について手紙にて連絡を行いました。その後は長女様のご主人が対応して下さい、前担当介護支援専門員に対しても、事前に伝えてあった手紙や一筆箋での連絡の必要性を再度確認し、事業所内で周知した。</p>