

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

施設（事業所）名	指定居宅介護支援事業所 久万の里
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
5年	7月	<p>【ケアマネの交代要望】</p> <p>本人より担当ケアマネ交代の要望がありました。もともと被害妄想が顕著な方でしたが、ケアマネのちょっとした言動が気に入らなくなった様子でした。</p>	<p>地域包括支援センターに相談し、担当を交代しました。</p>
5年	9月	<p>【ケアマネの対応についての苦情】</p> <p>リハビリの希望があり訪問看護事業所と調整を行っていましたが、「対応が遅い、おかげで足が弱った！」との苦情がありました。また、自宅は段差があり、お試しで手すりをお持ちしていたのですが、「そんな物は頼んでいない！」とのこと。</p>	<p>リハビリも福祉用具についてもご本人に説明を行っており、一緒に聞いていた奥様から、きちんと説明していたとご本人に話していただきました。</p> <p>しかしながら、聞く耳を持たない状況であったため、そのまま様子を見ていくこととしました。</p>
5年	11月	<p>【訪問介護についての苦情】</p> <p>特定のヘルパーさんに対する苦情がありました。「おかずがまずくて食べられない。この前は鍋を火にかけてそのまま帰った」とのこと。</p>	<p>サービス事業所に連絡し、事実確認をし、対応の検討をお願いしました。</p>