

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 30 年度（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日）

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

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
31 年	1 月	サービス付き高齢者住宅入居中の要介護 4 の方のご家族様より、特別養護老人ホームの紹介をしてくれない、担当の介護支援専門員が事業所が変わったが、連絡がつかないと市役所に相談に行かれた。	連絡の入った翌日に、サービス付き高齢者住宅で面談を行い連絡や説明の不足を謝罪し、早急に多床室希望のため多床室のある特別養護老人ホームの見学及び入居申し込みを行なった。31.3 月特養入居の待機としてご希望されている特養のショートステイ利用開始となった。事業所が変わった件については、30.7 月に居宅介護支援の契約締結、30.9 月にはウェルケア道後に来所頂いていたが、その事をすっかり忘れておられお渡ししていた名刺も見つかったと、後日連絡を頂いた。