

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）

施設（事業所）名	指定居宅介護支援事業所ウェルケア重信
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
29 年	11 月	<p>ご利用者妻より担当ケアマネージャーを変わって欲しいと言われる。</p> <p>経緯としては主介護者妻の意向がよく変わるが、希望通りのサービスを提供したにもかかわらず、違う内容を言われ「希望通りにしてくれない」と言われることが何度もあった。病院への入退院を繰り返しており、これまでの他居宅介護支援事業所についても同様のことがみられており引き受けてくれる事業所が無い状態であった。それまでの経過も市役所や包括支援センターも知っており、支援の経過において相談を入れていた。</p> <p>その後、妻から市役所へ「ケアマネージャーが変わってくれない」「担当のケアマネージャーに、絶対に変わらないと言われた」との苦情があった。</p>	<p>訪問診療で関わっている病院相談員と話し、これまで色々関わっている担当を変えるのか、家族を含めて確認をすることにした。</p> <p>訪問予定を入れていたが、息子様より母が会える状態ではなく、これまで何度もケアマネージャーを変わっており、相性があるだろう、申し訳ないですが、母は担当を変えてと言っているのです、そうしていただけますか、と話がある。了解する。</p> <p>病院が対応難しいので、対応できる事業所として今後は小規模多機能がよいのではないかと話になる。</p> <p>市役所への苦情は実態説明し、経過相談もあったことから行政も納得される。</p>