

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年10月28日（水）				
福祉サービス等の種類	居宅介護支援事業				
苦 情 の 内 容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">介護支援専門員（ケアマネジャー）に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【利用者の家族より】</p> <p>平成20年2月から社協の居宅介護支援事業を利用している。</p> <p>今まではこちらから社協事業所の窓口に行って利用票に印鑑を押していたが、平成21年10月になってから、担当ケアマネジャーが自宅を訪問したいという理由で、約束していた時間帯以外に電話をかけてくるようになった。</p> <p>利用者の自宅を訪問することがケアマネジャーの仕事であるのなら、なぜ今までは訪問しなかったのか。</p> <p>あらかじめ約束した時間帯以外に、電話や訪問をしないでほしい。</p> </td> </tr> </table>	分類	介護支援専門員（ケアマネジャー）に関すること	<p>【利用者の家族より】</p> <p>平成20年2月から社協の居宅介護支援事業を利用している。</p> <p>今まではこちらから社協事業所の窓口に行って利用票に印鑑を押していたが、平成21年10月になってから、担当ケアマネジャーが自宅を訪問したいという理由で、約束していた時間帯以外に電話をかけてくるようになった。</p> <p>利用者の自宅を訪問することがケアマネジャーの仕事であるのなら、なぜ今までは訪問しなかったのか。</p> <p>あらかじめ約束した時間帯以外に、電話や訪問をしないでほしい。</p>	
分類	介護支援専門員（ケアマネジャー）に関すること				
<p>【利用者の家族より】</p> <p>平成20年2月から社協の居宅介護支援事業を利用している。</p> <p>今まではこちらから社協事業所の窓口に行って利用票に印鑑を押していたが、平成21年10月になってから、担当ケアマネジャーが自宅を訪問したいという理由で、約束していた時間帯以外に電話をかけてくるようになった。</p> <p>利用者の自宅を訪問することがケアマネジャーの仕事であるのなら、なぜ今までは訪問しなかったのか。</p> <p>あらかじめ約束した時間帯以外に、電話や訪問をしないでほしい。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>利用者の自宅を訪問することは、ケアマネジャーとして必須の業務であるにもかかわらず、利用者本人に面会することなく利用者家族からの聞き取りだけで済ませていたことは、事業所として大いに反省すべきことであり、これらの事実気づくまでに1年8ヶ月経過してしまったことをお詫びしました。</p> <p>担当ケアマネジャーの認識不足から長期間が経過しましたが、責任者からの指摘により、慌てて自宅を訪問しようとしたため、約束した時間帯以外に電話や自宅訪問をしてしまったことをお詫びし、利用者並びに利用者家族に今回の経過とケアマネジャーの役割をご説明のうえご理解いただきました。</p>				