

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成22年2月2日（火）
福祉サービス等の種類	居宅介護支援事業
苦情の内容	分類 職員の対応に関すること 【他事業所の職員より】 利用者の生活課題などを本会の担当ケアマネジャーに相談しているが、すぐに対応してもらえない。 ケアマネジャーは、サービス提供事業所職員や医療関係者、利用者などを集めてサービス担当者会議を開催しなければならないが、参加の呼びかけが無い。 利用者のことについて、担当ケアマネジャーと情報を共有し、課題を解決したいと思っているので、相談などがあったときには迅速に行動してほしい。 また、サービス担当者会議開催時は、事業所の関係職員にも参加を呼びかけてほしい。
	処 理 経 過 担当ケアマネジャーに確認したところ、他事業所の職員から相談を受けたものの、対応せずに放置していたことが判明しました。 また、サービス担当者会議については、関係者が一同に集まることが困難である場合は、電話連絡や書面のやり取りなどにより開催したものとみなされるため、一切呼びかけていないということではなかったものの、実際には開催していなかったことが判明したため、責任者から担当ケアマネジャーに対して迅速に対応するよう指導したことを苦情申出人に報告しました。 結果 今後は、サービス担当者会議を開催することが基本であることと認識し、併せて他事業所の職員から相談を受けた時には、真摯に受け止めて迅速に対応することを約束し、ご納得いただきました。