

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年12月6日	サービス種別	地域包括支援センター	申し出者	医療機関
内容	<p>①入院している患者さんの介護保険区分変更の手続きを地域包括支援センターに依頼したが、2-3週間放っておかれた。違う包括はすぐに対応してくれる。その患者さんは、すぐ対応してくれる包括の圏域には引越せないですね。</p> <p>②ケアマネジャーの事業所について、左京区では見つからず、他区になる場合もあると言われたが、そんなこと聞いたことがない。</p>				
対応	<p>①について。医療機関より連絡をいただいたその日に担当者が病院へ訪問し、入院患者さんと面談を行い申請代行の手続きを行っております。要支援認定の区分変更申請については、申請手続きのみ地域包括支援センターで実施し、認定調査は行政より委託された認定調査員が行うこととなっております。要介護認定者の区分変更における認定調査は担当ケアマネが行いますので、要支援者の場合は対応が異なります。2~3週間放っておかれたというのは、おそらく、介護保険の認定調査のことだと思われます。コロナウイルス感染症の影響で行政からの認定調査員の調整がつきにくかったことで、認定調査の日程が遅れたものかと思われます。</p> <p>②について。要介護認定を受けられた方を担当する居宅介護支援事業所の介護支援専門員は、一人で担当できる件数が概ね35件程度となっております。区分変更申請後に引継ぎ先の居宅介護支援事業所を探すこととなりますが、年々高齢者人口が増加し介護保険利用者数も増加傾向にある中、コロナ禍によるケアマネ業務の一時制限を行政からも指示が出ていることもあり、タイミングよくすぐに担当ケアマネが見つかる場合もありますが、今回のケースでは左京区内の全居宅介護支援事業所に依頼の相談をしても、どこも受け入れが難しいと言われており、退院前にサービスの調整が必要であれば他区の事業所に依頼することもできるとご説明いたしました。</p> <p>以上のことを、病院の苦情解決責任者の方にご説明させていただきました。</p> <p>医療機関においての退院支援と、当センターにおいての在宅復帰支援の歯車が合わないと患者様自身が不利益を被ることになってしまいます。居宅介護支援事業と介護予防支援事業のケアマネ業務は制度上で多少内容に違いがあり出来ることとできない事がございます。今後はスムーズな情報交換や連携に努めていきたいと思っておりますので、介護保険制度のご理解とご協力を宜しくお願い致します。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年9月21日	サービス種別	地域包括支援センター	申し出者	居宅介護支援事業所
内容	<p>当センターから引き継いだ利用者さんのご家族より、当センター職員から介護保険の更新について意向確認の連絡があったが、すでに手続きを終了している。どうしてこのような連絡があったのか、また、手続きはきちんとできているのか、という確認の連絡が居宅介護支援事業所に入り、居宅介護支援事業所より包括支援センターに連絡が入った。</p>				
対応	<p>担当職員が急な休みとなり不十分な引継ぎで臨時の職員で対応させていただいておりました。当センターに区分変更申請時に引継ぎを依頼した居宅介護支援事業所より区分変更申請の結果の連絡が届いていず、当センターも確認を怠っていたため不必要なご連絡をしたことで、ご利用者様ご家族様にご不安な思いをさせてしまう結果となり、申し訳ありません。</p> <p>今後は区分変更申請後の結果の確認や、担当職員が休み等で臨時に対応させていただく場合にはきちんと情報を確認し、誤ったご連絡をしないように注意致します。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年6月22日	サービス種別	地域包括支援センター	申し出者	ご利用者様
内容	<p>車いすのレンタルを希望され介護保険申請をし、要介護認定が下りた。介護保険で車いすをレンタルするためには、ケアマネジャーを見つけ、軽度者申請をする必要があり、万が一だが介護保険でレンタルできない場合もある旨ご説明した際、ご本人より、「これまでの自分の労力が無駄になるのか」「弱者をないがしろにしている」「介護保険料を払っているのに、使えないのはどうということだ。真摯に受け止めた対応をしてくれ」等激昂される。</p>				
対応	<p>担当者の説明の仕方が不十分でご不快の思いを抱かせる結果になり、申し訳ありません。介護予防支援事業も居宅介護支援事業も介護保険法を遵守したサービスであり、一定の基準と一定の手続きを経て、サービス提供になります。ご利用者様の心身状況等において一定の基準に該当しない場合には、介護保険制度対象外となってしまうケースが少なからず発生いたします。戴いた貴重なご意見に関しては今後の介護保険制度やサービスの向上のために、公的機関へ提供していきます。</p> <p>またご利用者様への説明の仕方や内容についてもセンター内で協議し、より分かりやすい説明に努めてまいります。</p> <p>(後日、ご本人様より、「ボタンの掛け違いできつい口調になってしまった」と言っておられたということを担当のケアマネジャー様よりご連絡をいただきました。)</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年11月8日	サービス種別	居宅介護支援	申し出者	御家族様
内容	<p>ヘルパーのサービス事業所を変更希望したが、今まで利用していた事業所も継続してほしいのに、やめると間違って伝わっている。やめられると困る。また、ヘルパーの時間変更を事業所同士だけでなく、確認の連絡がほしい。</p>				
対応	<p>この度は、担当ケアマネが本人様、家族様、事業所様としっかり相談をする事なく事業所調整をした結果、現在利用されている事業所へ間違った考えが伝わってしまい、また事業所の時間変更調整の下手際で本人様、家族様に変な迷惑とご心配をおかけしてしまい、申し訳ございません。</p> <p>今後本人様、家族様のご希望に添ったサービス変更希望等の際、変更事業所にも納得して頂ける説明、希望に至った詳細を伝え、また難病支援相談員、事業所内で相談してからサービス調整をしていく対応を取らせて頂きます。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年10月25日	サービス種別	居宅介護支援	申し出者	御家族様
内容	母の認知症の症状が進行してきて、どうしたらいいかわからずに担当ケアマネに連絡したが、納得のいく返答と対応してくれなかった。また、所属している事業所からも担当してるものしかわからないと言ったり、介護のやり方も教えてくれなかった。				
対応	<p>この度は担当ケアマネ、事業所の対応でご不快な気持ちとご不便をかけてしまいまして、申し訳ございません。担当職員が他の利用者宅への当日訪問等の予定が入っていたことと、直接相談を受け緊急性の判断や適切なアドバイス等ができていなかったことについては、再発防止策を策定し、これまで以上に利用者様、家族様に寄り添ったケアマネ事業所へ職員一同が取り組んでいきます。</p> <p>①担当ケアマネがすでに予定が入っている場合でも、利用者・家族の連絡を取りあって、どうしても予定変更出来ない場合は、その理由を伝えた後、管理者(主任ケアマネ)が訪問または電話で、介護サービス等のアドバイス、医療への連絡調整をさせていただきます。</p> <p>決まっている予定を変更出来る場合は、先方に理由を伝えた上で訪問し医療・介護事業所と連携・調整の対応をします。</p> <p>②管理者不在時は、事業所で連絡等を受けたケアマネ職員が訪問または電話にて、状況等を確認させて頂いた上で、介護サービス等のアドバイス、医療への連絡調整をさせていただきます。</p> <p>③担当ケアマネが不在の場合、まずは担当ケアマネに連絡を取るとともに、連絡してもすぐの対応が難しい場合は、事務所内のケアマネが対応出来る体制を常時、作るよう情報共有に努めて対応をします。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年11月17日	サービス種別	特養	申し出者	御家族様
内容	<p>本人が入所してから、久しぶりに受診同伴で直接会えました。その時に本当に楽しそうで、以前入っていた施設に面会に行った時とは比べ物にならないような、生き生きとした笑顔で、ホームの話を一生懸命してくれました。「バプテストホームに入所してよかった！」皆様に感謝です。これからもよろしくお願ひします。</p>				
対応	<p>身に余るお言葉…ありがとうございます。私たちの方こそ感謝です。ご利用者様に安全に楽しく過ごしていただけるように職員は日夜、心を配っております。利用者様の笑顔が私たち職員の「頑張ろう！」という糧になっております。昨日よりも今日、今日よりも明日…毎日安心・安全に楽しんで過ごしていただき、バプテストの精神である「ともに喜び・ともに泣く。寄り添う介護」に努めていきたいと思っております。これからもどうぞよろしくお願ひいたします。</p>				

ご利用者様、ご家族様の声

受付日	2021年10月31日	サービス種別	朝食のパン	申し出者	本人
内容	「文句を言うのではない。今朝、朝食のパンは市販されている「サンライズ」（＝メロンパン）と思いますが、皮がボロボロと落ち廊下を汚します。今後やめられた方が良いと思います。味はとっても美味なんですけど・・・」（ほぼ原文のまま ショートステイの利用者様）				
対応	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>「いろいろな種類のパンが食べたい」と利用者皆様からのご意見を反映し、10月28日から、今まで提供してきたパン7種類を14種類に増やして、味・食べやすさ・量なども含めて提供し、聞き取りをしようと考えていたところでした。</p> <p>「サンライズ（メロンパン）」はそのうちの1種類で、提供後に「久しぶりに食べておいしかった。」という意見も聞かれましたが、「美味しいけどボロボロになって食べにくかった。」、「表面が硬くて、ちぎっているうちにバラバラになってしまった。」というご意見の方が多く聞かれました。ご指摘ありがとうございました。</p> <p>サンライズについては一旦今回のラインナップよりはずし、別のパンを検討してみようと思っております。ホームでは、皆さんにおいしく楽しく食事を提供しようと取り組んでおります。リクエストなどありましたら、お気軽に職員にお声掛けください。</p>				