

看護小規模多機能型居宅介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>妻は胃ろうを造設し、看護小規模多機能型居宅介護を利用することになったが、看多機の介護職員の介護の質や対応が悪くて困っている。これまでに、管理者や介護支援専門員に何度も要望を伝えてきたが、説明に納得がいかない。居宅に戻ることも検討したが、胃ろうの管理ができるショートステイ先が見つかっていない。このままでは、妻を預けるのが心配だ。どうしたらよいか。</p>	<p>本会の苦情処理について説明し、介護技術や職員の対応については、看多機から具体的な改善に向けた取り組みについて説明を求めるように伝える。本会は看多機に対して直接の指導や両者の仲介はできないことを説明し、在宅に戻ることについては、地域包括支援センターに相談するように伝えた。</p>
家族	<p>母親は、痰の吸引が必要なため、看護小規模多機能型居宅介護のサービスを利用している。今月、入院して手術を受けることになった。事業所から入院した場合は、契約解除となり、退院後は、一からの契約で受け入れられるかどうかかわからないと言われた。母親は身体障害者手帳1級、要介護5で、医療処置が必要なため、看護小規模多機能型居宅介護でないと在宅での生活が続けることができないが、市内には、その事業所しかない。</p>	<p>利用者の退院の際には、病院の地域連携室と退院調整を行うため、病院の地域連携室とも相談をしていただくことと、利用者である母親の心身の状況や在宅で生活を続けたい意向も含めて、事業所や市町村等と再度相談することを助言した。</p>
家族	<p>父親がサービスを受けている。相談者は就労しているので、週6日通いサービスと月1回の訪問サービスを受けている。父親は認知症で、通いサービス中に何度も自分で立ち上がろうとして転倒しているが、事業所は毎回すぐに報告をくれず心配している。転倒したらすぐに報告してほしいと要望しているが改善されない。</p>	<p>事業所の介護支援専門員に、転倒しないように防止策を求めることと、それでも転倒があればすぐに報告して欲しいことを再度伝えることを助言した。</p>