

夜間対応型訪問介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	母親は転倒したりベッドからずり落ちた時だけ対応してもらうために、夜間対応型訪問介護を利用している。母親がベッドからずり落ちたので事業所に電話をしたら、今すぐに行かないといけなやかと言われた。事業所は24時間通報対応加算を取っていて、臨時でいつでも対応してもらおうという約束で契約をしているのに、すぐに来てもらえないのはおかしくないか。	事業所には苦情相談の窓口があり、重要事項説明書等に記載されているので、直接苦情を申し出ることができることを伝えた。また、介護支援専門員に報告したか確認すると、まだ報告していないと言われたので、介護支援専門員にも相談するように助言した。