

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年6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 サービスの内容に関すること
	要介護度が高くなったので、掃除の時間を増やすようケアマネジャーに依頼したが対応してくれない。
処 理 経 過 結 果	ご本人の意向を踏まえた上で、関係者によるケア会議を開催しましたが、結論としては、今以上の掃除は困難という結論に至りました。 介護保険制度で行う訪問介護事業では、専門的な掃除や大掃除は禁止事項とされているため、ホームヘルパーとしてできる範囲をご理解いただけるよう、サービスの内容と範囲をご本人に示しました。