

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年7月7日（火）
福祉サービス等の種類	訪問介護事業
苦情の内容	分類 サービスの内容に関すること
	<p>【利用者の家族から】</p> <p>ホームヘルパーに部屋の掃除を依頼したが、期待していた内容を下回っていた。</p> <p>どの辺りを掃除したのか説明してほしい。</p> <p>また、調理についてもホームヘルパーによってばらつきがあるので統一してほしい。</p>
処理経過と結果	<p>当日に活動したホームヘルパーに活動内容を確認したところ、利用者ご本人に頼まれた場所を掃除したということでした。</p> <p>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、サービス担当者会議の場において、サービスの内容と範囲をご家族に示しました。</p> <p>一方で、ホームヘルパーの質の向上と技術などの統一は、ヘルパーミーティングの場などで引き続き研修します。</p>