

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年8月15日(土)
福祉サービス等の種類	訪問介護事業
苦情の内容	分類 職員の接遇・対応に関すること
	ホームヘルパーに食事介助を依頼しているが、無理やり食べさせているホームヘルパーがいる。 担当ホームヘルパーの交代を希望する。
処理経過と結果	ご希望通り、担当ホームヘルパーを交代しました。 なお、今回の苦情に関しては、「食事摂取の困難な利用者に対する食事介助」という介護技術の向上が求められていることから、ホームヘルパーを対象に介護技術の向上に関する勉強会を開催し、今後同じことが起こらないよう注意しています。