

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年9月24日（木）
福祉サービス等の種類	居宅介護支援事業
分類	サービスの内容に関すること
苦情の内容	<p>月2回ホームヘルパー（他事業所）に買い物を頼んでいる。 用事で外出することがあるので、自宅が留守の場合は、翌日に買った物を届けるようホームヘルパーに伝えたと、ケアマネジャーから制度上できないと言われた。 何故できないのか。 また、対応してもらえないのであれば、ケアマネジャーの事業所を変更したい。</p>
処理経過と結果	<p>ホームヘルパーが所属する事業所や京都府山城南保健所、精華町担当課と協議しましたが、利用者本人が不在時にホームヘルパーが活動することはできないため、制度上、活動できないことを利用者本人にお伝えしました。 また、ケアマネジャーの事業所を変更しても、制度上、活動できないことは変わらないこともお伝えしましたが、ご理解いただくことができず、最終的には利用者の方から居宅介護支援事業所を変更されました。</p>