

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成22年 2月 8日 (月)				
福祉サービス等の種類	訪問介護事業				
苦情の内容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 5px;">分類</td> <td style="padding: 5px;">職員の対応に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>平成17年4月からの利用であり、特定のヘルパーとA介護者の関係はこれまで特に問題なく経過していたが、今年になって関係が悪化しこのまま続けるとトラブルになるので、特定のヘルパーを交代して欲しいとB介護者(介護者A/Bは兄弟である)からサービス提供責任者に電話で申し入れがありました。</p> </td> </tr> </table>	分類	職員の対応に関すること	<p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>平成17年4月からの利用であり、特定のヘルパーとA介護者の関係はこれまで特に問題なく経過していたが、今年になって関係が悪化しこのまま続けるとトラブルになるので、特定のヘルパーを交代して欲しいとB介護者(介護者A/Bは兄弟である)からサービス提供責任者に電話で申し入れがありました。</p>	
分類	職員の対応に関すること				
<p>【訪問介護利用の家族から】</p> <p>平成17年4月からの利用であり、特定のヘルパーとA介護者の関係はこれまで特に問題なく経過していたが、今年になって関係が悪化しこのまま続けるとトラブルになるので、特定のヘルパーを交代して欲しいとB介護者(介護者A/Bは兄弟である)からサービス提供責任者に電話で申し入れがありました。</p>					
処理経過と結果	<p>サービス提供責任者は直ぐに自宅訪問し、特定ヘルパーと介護者の関係悪化に至るまでの経緯を聞き、翌々日にはヘルパー本人に事実確認をしました。関係悪化の原因として考えられることは特定ヘルパーをサービス開始時から5年近くも継続して訪問活動員として業務に関わらせたことが、結果として介護者と訪問介護員の仕事としての距離感を鈍らせ、馴れ合いになっていた事が大きな原因でありました。</p> <p>サービス提供責任者は家族にヘルパーを交代することを告げると同時に次の活動からヘルパーを交代しました。また、全ヘルパーに対し専門職としてプロ意識を持って活動するようにと指導し、併せてヘルパーの訪問先においても1年ないし1年半を目安に変更していく事を検討しています。</p>				