

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	ふれあいサポート事業				
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;">サービスの内容に関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 10px;"> <p>【利用会員より】</p> <p>ふれあいサポート事業の協力会員に、週1回（1時間）自宅を掃除してもらっているが、掃除の仕方が悪く、もう少し丁寧に掃除してもらいたい。</p> <p>また、1時間の約束でお願いしているのに協力会員が早めに帰るので、1時間きっちり掃除するよう改めてほしい。</p> <p>ついては、現在の協力会員を交代してほしい。</p> </td> </tr> </table>	分類	サービスの内容に関すること	<p>【利用会員より】</p> <p>ふれあいサポート事業の協力会員に、週1回（1時間）自宅を掃除してもらっているが、掃除の仕方が悪く、もう少し丁寧に掃除してもらいたい。</p> <p>また、1時間の約束でお願いしているのに協力会員が早めに帰るので、1時間きっちり掃除するよう改めてほしい。</p> <p>ついては、現在の協力会員を交代してほしい。</p>	
分類	サービスの内容に関すること				
<p>【利用会員より】</p> <p>ふれあいサポート事業の協力会員に、週1回（1時間）自宅を掃除してもらっているが、掃除の仕方が悪く、もう少し丁寧に掃除してもらいたい。</p> <p>また、1時間の約束でお願いしているのに協力会員が早めに帰るので、1時間きっちり掃除するよう改めてほしい。</p> <p>ついては、現在の協力会員を交代してほしい。</p>					
処 理 経 過 と 結 果	<p>協力会員に確認したところ、掃除の仕方や範囲、仕上がり、時間などについては、その都度、利用会員に確認してもらっているため、雑に掃除しているという意識はもちろん、利用会員に雑とされているとは思っていなかったということでした。</p> <p>また、時間については次の訪問先があることから、開始時間と終了時間の両方を少し前倒ししていたため、利用会員が終了時間だけを確認していると、終了時間だけが早いと誤解されているのかも知れないということでした。</p> <p>内容については、利用会員と協力会員の言い分に食い違いがありました。上記の内容を双方に伝え、利用会員の主訴である協力会員の交代を行い、ご納得いただきました。</p>				