苦情対応結果報告書

発　生　年　月　日		平成３０年８月２０日（月）
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・応対に関すること
	【利用者本人から】 ホームヘルパーのかばんは玄関に置くことが決まっていたにもかかわらず、平成３０年８月１７日（金）の訪問介護の活動において、ヘルパーが自分のカバンを玄関におかず居間に置いていた。「なんでここにおいているか」と聞いても「いつもここに置いているので」と言われ、かばんを他の場所に移してもらえなかった。	
処理経過と結果	本人から連絡を受けてすぐに在宅介護課長がご自宅へ訪問し、詳しく事情を伺いました。担当のヘルパーから事実確認を行うと本人が言っている言葉から別の場所に置いてほしいという言葉の意味がくみ取れなかったことがわかりました。 平成３０年８月３１日に在宅介護課長・訪問介護係長・担当ヘルパーでご自宅を訪問し、ご本人と娘様に不快な思いをさせたことを謝罪し、今後のカバンの置き場所について玄関先に置くことを徹底し、ご了承をいただきました。	

（福）精華町社会福祉協議会