

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成23年9月14日（水）
福祉サービス等の種類	訪問介護事業・通所介護事業
分類	サービス・事業内容に関する事項
苦情の内容	<p>【訪問介護及び通所介護利用の家族（長男の嫁）から】</p> <p>本会訪問介護及び通所介護利用者（要支援認定/女性）のご長男の嫁から、訪問介護の活動時に自宅前の歩道に車を停めたヘルパーがいたが、自宅前ではなく所定の場所を決め邪魔にならないように停めて欲しいとの苦情がありました。</p> <p>また、通所介護の送迎時に、足元が危ないので車の乗降時は踏み台を置いて欲しい、また、門扉から玄関まで介助・見守りをもっとして欲しいということでした。</p>
処理経過と結果	<p>本会訪問介護の利用開始時に、担当のサービス提供責任者が、空き地の横に駐車するように指導していましたが、担当ヘルパーの一人が自宅前の歩道に停めていました。本人の夫に停めることを承諾していただいたので停めたということですが、通行の妨げになり配慮が足りない行動であるため、申し出人に謝罪しました。今後は、適切な駐車場所について、利用者と再度調整していきます。</p> <p>通所介護の送迎については、車の種類によって、ステップが出るものと出ないものがあり、利用者の身体的状況からは必要ないと判断していましたが、ふらつく時もあるということで、利用者の状態に合わせ見守り介助をすることを申し出人に説明しました。</p>

（福）精華町社会福祉協議会