

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和元年11月21日（木）
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・対応に関すること
	<p>【利用者本人から】</p> <p>ホームヘルパーが椅子をダイニングから和室に移動した際にキャスターの部分が破損した。その時に謝罪もなく破損した事実だけを報告してきたが、すぐに謝罪し破損した経緯についても話してほしかった。</p>
処理経過と結果	<p>利用者宅において活動時に掃除をするため椅子をダイニングから和室に移動させた時にキャスターの部分を破損させてしまいました。当該ホームヘルパーに確認すると、破損した事実だけを述べてしまい、経緯について説明しなかったこと、その場で事務所に連絡をしなかったことがわかりました。</p> <p>利用者へは、サービス提供責任者が訪問して謝罪しホームヘルパーを交代することでご了承いただきました。</p>