

ご意見カード意見集約（まとめ） 2021年11月発送分

○訪問介護

・多くのご利用者から、感謝のことばをいただきました。「親切な対応」、「心の支えになっている」、「心をこめた仕事」、「ていねいな対応」などすることで満足を得ているご意見（感想）をもらいました。

→今後もこれらご意見（感想）を励みにして、サービス向上、質の維持に努めていきます。

・口座引き落とし日を請求書に記入してほしいと希望ありました。

→請求書の様式と文言挿入については、ソフトを扱っている事業者や協会本部と相談して、わかりやすい表記を目指していきます。

・ヘルパーが代理で訪問した時は、仕事の内容を説明しておいてほしいと希望がありました。

→サービスの手順を口頭だけでなく、書面でしっかり申し送りできるようにしていきます。

・できたら名札をしてほしい。（複数のサービスを利用しており、どこからお世話になっているのか知りたい）要望がありました。

→介護上、名札が邪魔にならないように配慮し、着用できる範囲でしていくようにします。

・同じ時間で2人のヘルパーでお世話になっているが、正しい対応であったか確認してほしい。

→ケアマネジャーと支援内容など確認の上、適正かつ安全に支援できるように努めていきます。ご利用者、ヘルパーともに安心かつ安楽に介護提供ができるか検証できるように複数で確認するようにします。

・親身に相談にのってほしい。

→ご利用者（ご家族）の立場を考え、介護上で配慮することや留意事項を確認できるように努めていきます。

○居宅介護支援(ケアマネジャー)

・多くの方から提案したことや、話を聞いてもらったことで、感謝している感想をもらいました。

→伏見事務所のケアマネジャーは個々のケアマネジャーの資質向上のため、外部、内部の研修に積極的に参加し、それら情報をチームで共有するように努めています。引き続き、満足の追求をしていきたいと思えます。

・毎月のご利用票（居宅介護計画票）がほしい。

→コロナ禍の中、利用票を郵送して確認する時期がありました。基本的に、訪問してご利用者（ご家族）に同意してもらい、交付することとしています。修正（変更）した分も含め、利用しているサービスなどわかるように努めていきます。