

2021 年度 ご意見カードのご報告

2021 年度、ご利用者様にお渡しいたしました「ご意見カード」にご回答いただいた内容をご紹介します。さまざまなご意見をいただきありがとうございました。

【訪問介護】

○（ご家族様）細部にわたり気配りをしてくださいます。本人は（ヘルパーとの）会話が楽しそうです。

○本当によくやってもらってありがたく思っています。相談員にもお世話になりありがたいです。

○（後見人様）いつもよく対応いただき感謝しております。

⇒頂いたご意見を励みに、サービス向上に努力していきます。

○要望を聞いて頂けるなら、2～3 分でよいので一緒にお茶の時間をくださればうれしいです。担当のヘルパーを労いたいです。

⇒お気持ちは十分にいただき感謝いたします。ヘルパーはご利用者様宅でお茶をいただくことができないことをお伝えし、ご理解いただいております。

○これ以上ヘルパーの時間を変えないでほしい。

⇒（月）（金）ヘルパーの時間変更をさせていただいていました。訪問時間が相次いで変更になり申し訳ありません。できる限りご不便をおかけしないようにいたします。また変更の際は十分な説明をさせていただきます。今回は時間変更にご了承いただきありがとうございました。

○（後見人様）担当者に FAX でお願いや報告をすることがありますが、その後何の反応もない。何らかのご連絡をお願いしたい。

⇒FAX 等でご連絡をいただいた時は、対応した内容等をお伝えさせていただくことを訪問介護チームで確認し、後見人様にもお伝えしました。

【居宅介護支援】ケアマネジャー

○「大変満足しています」「明るく朗らかな方ばかりで話しやすいです」「大変助かっております」「様々なアドバイスをいただき心強いです」「親切に対応していただきありがとうございます」など多くのご利用者から感謝のお言葉を頂きました。

⇒ありがとうございます。頂いたご意見を励みに、これからも暮らしに笑顔と安心をお届けできるよう、日々努力してまいります。