

【ご報告】2021年度 ご意見カードから

2021年度から、利用者様のご意見・ご要望を幅広くいただけるよう、ご利用者様へ『ご意見カード』をお渡してまいりました。ご回答いただいた内容のうち、一部ではありますが、ご紹介させていただき、所内での振り返りの結果をお知らせいたします。

<訪問介護>

○いつも行き届いた対応をしていただき感謝でいっぱいです。

○「ステキなヘルパーさんと出会えて幸せだ」と、いつも、母が話しています。

→ 頂戴したご意見を励みに、引き続き「くらしに笑顔と安心を」をお届けしていけるよう、努めてまいります。

○ヘルパーの交代の際、なぜ交代するのか、丁寧な説明をするべき。

→「慣れたヘルパーに訪問してもらうことが安心」というご要望に対し、不安を感じる結果となってしまう、誠に申し訳ありませんでした。担当ヘルパーが訪問できない場合に代理訪問ができるよう交代する場合やヘルパーの体調などの事情、さまざまな要因が考えられますが、各在宅相談員が分かりやすい説明ができるように努めます。

○私服で訪問する方がいる。せっかくユニフォームがあるのだから、着用してほしい。

→ユニフォームの存在をご承知いただき、ありがとうございます。2020年8月に導入後、全ヘルパーに貸与しておりますが、確実な着用ができるよう、貸与枚数の検討などすすめてまいります。

<居宅介護支援>

○どのような介護が受けられるのか、詳しく教えてほしい。

→要介護度に応じたご利用可能なサービスの説明ができるよう努めてまいります。

○元気なうちは、お願いすることが少ないですが、定期的な訪問は安心。

→ケアマネジャーは、毎月、必ずご自宅を訪問し、お身体や生活の状況などを把握し、介護サービス計画書の変更、利用されるサービスの追加などにつなげますので、遠慮なく、お知らせください。

○親切な対応です。いつもありがとうございます。

○こちらの気持ちをよく理解して対応して下さり、また、やさしく、暖かい心で接して頂き、嬉しく思っています。

→訪問介護と同様、頂戴したご意見を励みに、引き続き「くらしに笑顔と安心を」をお届けしていけるよう、努めてまいります。

上記以外にも、さまざまなご意見、激励のお言葉をいただき、ありがとうございました。改善につなげられるよう、日常の業務に活かしてまいりますので、今後とも、何卒よろしくお願いいたします。