

ご利用者の皆様

(福) 京都福祉サービス協会 西京事務所

「ご意見カード」集約のご報告

時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素は、西京事務所のサービスをご利用いただき厚く御礼申し上げます。

昨年実施いたしました「ご意見カード」を通じ、いただきました皆さまからのサービス全般に関するご感想、ご意見やご提案等につきましては本当にありがとうございました。

以下の通り集約いたしましたのでご報告申し上げます。

引き続き、皆さまへ質の高いサービスを提供できるよう取り組んで参ります。

■頂いた感想やご意見 12件

■取組状況

ご記名いただきましたご意見等につきましては個別に担当者よりご連絡申し上げます。また、無記名でのご意見等につきましては月例の「サービス向上委員会」にて内容を確認、協議し、情報の共有と質の向上に向けた取り組みについて話し合いを行いました。以下、2点につきましてご報告申し上げます。

(ご意見1)

事務所体制について8時30分以降にしか電話が繋がらない。

(取組状況)

ご意見ありがとうございます。ホームヘルプサービスについては7:30より利用が可能ですが、事務所が8:30まで留守番電話対応となっておりますため、別途、7:30~8:30に電話対応できるよう体制を整えておりました。改めて当該体制のご案内を8:30までにご利用いただいております。ご利用者へお知らせするよう手続きを進めて参ります。

(ご意見2)

ケアマネジャー業務関係について、次回の費用の説明書類が多く、捺印も多い。プランの内容と実際の費用が違ふこともありもっと簡素化してほしい。

(取組状況)

ご意見ありがとうございます。担当ケアマネジャーより制度上必要な手続きでありますことの丁寧な説明が不足しているのではないかとおりましたのでこの点を改善して参ります。また、実績がプランを越えた場合は改めて利用票はお渡ししていますが、実績がプランを下回るなど、プランとの差異が生じることに關しても、予め伝えするなどの丁寧な対応を行って参ります。

以上、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。