

2022年5月

ご利用者の皆様

(福) 京都福祉サービス協会 醍醐事務所

「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、醍醐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。

昨年度実施いたしました「ご意見カード」を通じ、さまざまなお意見や心温まるお言葉を頂戴し、本当にありがとうございました。

頂戴した「ご意見カード」を一部紹介させていただき、所内での振り返り結果をお知らせいたします。

【訪問介護】

- よくしてもらい、言うことありません
- いつも優しく見守り、介護してくださり、娘が大変喜んでます。
- いつも親身になっていただき感謝しています。
- いつも色々話し相手になってもらい助かっている。買い物同行では重い物を持ってもらえて嬉しいです。
- いつもニコニコ、楽しくて、心がなごみます。
- 楽しく、気も使わず幸せです。
- 母の身体のことを気遣ってくださり、相談相手になってもらっています。
⇒頂戴したご意見を励みに、これからもよりよいサービスの提供ができるように取り組んでまいります。

●利用者宅のエアコンや給湯器は家族のためにあるので、ヘルパーが水が冷たいとか室温が暑いなど不満を言わないでほしい。

●年をとると、わがことさえ、思うにまかせず、難ぎしますが、そこを心得て面倒みてもらうのですから、無理もないと思いますが、もう少しやさしい笑顔がほしいと思います。
⇒不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご利用者のお気持ちに寄り添った言葉遣いをし、「やさしい笑顔」で接することができるように努めてまいります。

【居宅介護支援】

- いつも親身になっていただき感謝しています。
- 楽しく、気も使わず幸せです。
- 今日まで自分が介護サービスに支えられ、お世話になるとは思いませんでした。感謝し

ています。いろいろとあると思いますがよろしくお願ひいたします。

○コロナ禍で、出来る訪問支援を考えてもらっているが、なかなかすっきり解決ができておらず、これから先が不透明な時、その中できめ細やかにお付き合いいただき安心していきます。色んなこれからの未知の世界を導いてほしいと思っています。

現在のケアマネジャーは一生懸命に話を聞いて頂き頼りにしています。

○親切・丁寧に、わかりやすく話してください感謝しています。

○ワクチン接種や、認知症専門の先生等、色々なことを教えて頂き本当に有難く思っています。

○些細なことでも丁寧に対応して頂き助かっています。

○忘れることもあり、なかなか思うように行動が出来ず、くやしい時もありますが、時がたてば、ケロッとして生活しています。気長に頑張ります。

⇒頂戴したご意見を励みに、これからも安心して生活していただけるように取り組んでまいります。

○毎月の定期訪問を、スマホを使ったり、リモートで行ってはどうでしょうか。

⇒貴重なご意見をありがとうございます。

ケアマネジャーは少なくとも一月に1回、ご自宅を訪問し、お身体や生活状況の確認することになっており、これからもご利用者と面接し、いろいろなご相談をさせていただきたいと思います。それと合わせて、必要に応じてご利用者やご家族との相談等でリモートを活用できるようにしていきたいと思います。

●担当のケアマネジャーが現在4人目。5年前からサービスを受けているが、短時間での交替などで、深い話ができないうちに交替となっている。本当は大事な事柄を話したいのですが、根本の話は難しい。信頼関係です。

⇒人事異動等で短期間での交替となってしまう申し訳ありません。

担当を交替する場合もきちんと引継ぎを行い、安心して相談していただけるように努力してまいります。

皆様から頂戴した感想やご意見・ご提案について、事務所内で共有し今後のサービス向上に繋げていきたいと思っております。

今後ともよろしくお願ひいたします。