

## 2022年度 ご意見カード集約（醍醐事務所）

たくさんの方から、ご利用に関する感想や意見などいただき、大変ありがとうございます。  
 大半の方から、感謝の声をもらい、職員、ヘルパー一同、励みになります。  
 貴重なご意見を参考にして、さらなるサービス向上を目指して取組みを進めていきたいと思  
 います。  
 今後とも、どうぞよろしく申し上げます。

下記、主な意見を抜粋します。

利用サービス	ご意見と改善内容
1 育児支援	3か月お世話になりました。夫が不在なので産後すぐの生活ですがる思いで育児支援を依頼しました。育児の不安や日々の疲れから解放される時間がもて、本当に助けられました。派遣期間がもっと長くなれば嬉しいです。
2 育児支援	3人の育児でとてもしんどかったので、優しく話を聞いていただき、本当に助けてもらいました。機会があれば、また利用したいです。
3 育児支援	お母さんのような温かさをいただきました。子どもたちもおばあちゃんのやさしさを感じました。半年経った今も、温かさが残っています。
4 育児支援	手早く離乳食を作っていただき、ありがとうございました。子どもたちと、仲良く接してもらい感謝です。
5 育児支援	時間が早く終わった時や曜日の変更ができるのかわからなかった。事前に説明してほしい。→初回利用前の説明できるようにしていきます。
6 ヘルパー ケアマネジャー	マスク姿で別人のように見える。安心してサービスを利用したい。→感染予防を継続しつつ、安心して利用できるよう工夫していきます。
7 ヘルパー	買物同行で助かっています。色々な話もできて楽しい時間を過ごせています。
8 ヘルパー	今、来ているヘルパーさんはよくしてもらえます。
9 ヘルパー	私の立場になって考えてくださり、話し方や行動がうれしい。
10 ヘルパー	たびたび（ヘルパー）変わる。知らない人が家に入るのだから、とても気になります。→定期的に交替はしていきますが、一方的に交替していくことがないように努めます。
11 ヘルパー	元気よく来て、元気をもらっています。しんどい時は別れが辛い時がある。
12 ヘルパー ケアマネジャー	わからないことは、常に聞いていただいている。
13 ヘルパー	親しみやすいお料理で、まねをして作っています。
14 ヘルパー	電灯の傘を掃除してほしい。プライベートを漏らさないでほしい。→制度の範囲内で、対応できるか確認し、対応できるかどうか説明できるようにします。個人情報の保護を徹底していきます。
15 ヘルパー	担当のヘルパーが休み時は、知ったヘルパーが来てほしい。→できる限り、心配ないように調整していきます。
16 ヘルパー	塗薬が切れたとき、買ってほしいことがある。→医師、看護師などと相談して、対応できる内容であれば、希望に応えることができます。

	利用サービス	ご意見と改善内容
17	ヘルパー	(提供) 記録がスマホ管理になったため、なくなった。今まで読んでいたので、代わりのものがほしい。→個別で連絡ノートなどの対応をしているケースもありますので、再度、担当者と相談してください。
18	ヘルパー	たばこを買ってほしい…→嗜好品は保険制度の中ではお断りしています。
19	ヘルパー	週1回のヘルパーを利用しているが、2回にしてほしい。人員不足で連絡待ちになっている。→人手の確保ができ次第、対応していきます。
20	ヘルパー ケアマネジャー	明るく、やさしい方なので、心配ごとや困り事に相談にのってもらえることを期待しています。
21	ヘルパー ケアマネジャー	いつも家族のように接して頂いて、ありがとうございます。
22	ヘルパー	忙しいのか、時間ばかり気にしている。せわしなさを、寂しく思うことがある。→余裕をもった対応と行動がとれるように、サービス向上に努めていきます。
23	ヘルパー	家に来られるヘルパーが、たばこのにおいがするので不快です。→訪問前には、喫煙を控え不快にならないように努めます。
24	ヘルパー	お仕事に、「志と情熱」をもって生き活きと最良最善のサービスを届けようとしている姿に、感謝しています。
25	ケアマネジャー	私にはデイサービスは退屈過ぎました。ケアマネジャーには大変、お世話になっていま
26	ケアマネジャー	パソコンやスマホで連絡ができれば、助かります。→一部のご利用者においては対応しているケースがありますので、ご相談ください。
27	ケアマネジャー	ヘルパーの利用調整については、利用者の要望を最大限、聞いてほしい。
28	ケアマネジャー	事務的に対応されているように思える。→ ご利用者に信頼され、お気持ちに沿った対応がとれるよう、研修など行い、サービスの質を上げるようにしていきます。
29	ケアマネジャー	心配、不安を聞いていただきスッキリしています。
30	ケアマネジャー	親身になってご指導くださり、ありがたく感謝しています。
31	ケアマネジャー	母がいつもお世話になっています、前任者、現担当の方、ともに感謝しています。
32	ケアマネジャー	なじみの関りを大切にしてくださることがうれしいです。