

## 平成24年度に寄せられたご意見

ケアセンターこんぱす

### 【ご意見1】

|       |  |
|-------|--|
| 申出者   | 総合支援ご利用者   |
| 内容    | ヘルパーが、入浴介助用品の留め金が一箇所外れていることに気が付いていません。危機感を持って仕事をして欲しいです。           |
| 業所の対応 | ヘルパーに入浴介助の手順を確認し安全への配慮を十分行うよう伝えました。利用者には、今後気を付けることを約束してご理解いただきました。 |

### 【ご意見2】

|       |   |
|-------|---|
| 申出者   | 介護保険ご利用者  |
| 内容    | 「担当ヘルパーの交代についての対応が遅いです。利用者を大切に考えていない」のではありませんか。           |
| 業所の対応 | 急なヘルパー交代に伴う利用者の不安をくみ取った対応が出来なかったことを反省しお詫びを伝え、ご理解をいただきました。 |

### 【ご意見3】

|       |  |
|-------|--|
| 申出者   | 総合支援ご利用者   |
| 内容    | 「ヘルパーが買い物代金を落としました。結果的に自宅の靴箱の下に落ちてしましたが、以前にもおつりの間違いがあったので、安心してお金を預けられるような対応をとってほしい」です。 |
| 業所の対応 | ヘルパーに基本マニュアルの徹底を指導しました。利用者には、お金を預かるに責任を持つお約束をしてご理解をいただきました。                            |

### 【ご意見4】

|       |   |
|-------|---|
| 申出者   | 介護保険ご利用者  |
| 内容    | 視覚、身体、精神の障がいを持つ一人暮らしの方が、高齢化に伴い、昼夜の区別や屋内での方向が分からずにパニックになるようになりました。ご家族や関係機関と話し合い、安全面から本人に施設入所の提案を行いましたが、納得できない様子で、多い時は日に10回くらい怒りや嘆きの電話がありました。   |
| 業所の対応 | 関係機関と話し合った支援の方向に沿って、かかってくる電話に曖昧な返答をせず、時間外に依頼される探し物、排泄の失敗など、ボランティアでの支援を行わず、ご自身の状況を理解していただくようにしました。身辺の事に困られると電話がかかってきましたが、その都度説明を繰り返しました。その後ケアホーム入所となりましたが、時々電話がかかってきております。今後とも気持ちを受け止めながら見守って参ります。 |

皆様から寄せられたご意見に感謝を申し上げます。

誠意を持ってすみやかに改善させていただきました。

これからも貴重なご意見を基に、皆様に信頼される事業所づくりに努めてまいります。

今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。