

# 平成 25 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	総合支援のご利用者
ご意見の内容	ヘルパーが訪問するとご利用者がパニック状態であった。 ご利用者に、通院をすすめ保健所に対応を依頼した旨を伝えると、ヘルパーや社会に対する不満を言われた。
事業所の対応	保健所や病院と連携して、本人の安全を確保できました。

【ご意見 2】	
申出者	訪問介護のご利用者
ご意見の内容	ヘルパーが調理中に鍋を焦がしてしまい、肉が焦げ臭くて食べることができない。
事業所の対応	自宅訪問をしてみると鍋は洗えば大丈夫でしたが、肉は焦げ臭かったため、似たような惣菜を購入して届けました。ヘルパーのうっかりミスをご利用者にお詫びしました。

【ご意見 3】	
申出者	総合支援のご利用者
ご意見の内容	ヘルパーが入浴介助時に、利用者の足がきちんとフットレスにおさまっていなかったため、今後注意をしてほしいです。
事業所の対応	充分反省を行い、今後気をつけるように、入浴の安全と手順の見直しを行いました。お詫びと同時に再発防止を約束してご理解いただきました。

【ご意見 4】	
申出者	介護職員養成研修受講者
ご意見の内容	昼食を食べる部屋のエアコンが効かない。
事業所の対応	エアコンの修理が完了するまでの間、職員宅にあまっていたストーブで対応しました。

皆様から寄せられたご意見に感謝申し上げます。

誠意を持ってすみやかに改善させていただきます。

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い致します。

