

平成 26 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	自宅からデイサービス迎えの車までの移動支援をお願いしていましたが、当日、担当ヘルパーの訪問がありませんでした。
事業所の対応	深くお詫びをしました。今後はヘルパーへの伝言ファックスなど確認の徹底を行うとともに、1回1回のサービスを大事にすることの大切さを職員間で再認識しました。

【ご意見 2】	
申出者	訪問介護のご利用者
ご意見の内容	「こんぱす」からの郵便物に「ヘルパーさん」という記述がありました。職員に敬称は不要で「ヘルパー」が本当ではないですか？
事業所の対応	ご指摘のとおりです。今後は複数の職員で文章等をチェックする体制を強化いたします。

【ご意見 3】	
申出者	訪問介護のご利用者
ご意見の内容	担当ヘルパーの変更の連絡を前日に受けました。もっと早く教えてほしい。
事業所の対応	お詫びをしました。ご利用者にとって代理ヘルパーが入った時のストレスを理解しながら、急な予定変更等に対してご理解とご協力をいただく姿勢を大切にします。

【ご意見 4】	
申出者	総合支援のご利用者
ご意見の内容	担当ヘルパーが入院し、代理ヘルパーで対応することになったが、ご家族に変更理由をきちんと伝えなかったことで「本当の理由が知りたい。」との申し出がありました。
事業所の対応	担当変更でご迷惑をおかけすることをお詫びしました。担当ヘルパーの入院については、ヘルパー本人の希望もあり、詳しい説明は避けていました。そのことをご家族にお伝えし、ご理解をいただきました。

【ご意見5】	
申出者	介護員養成研修の受講者
ご意見の内容	講師の先生に「どうしてわからないのか」と言われた上に、テストの範囲も教えてくれません。言動が上から目線ではないですか？
事業所の対応	申出者と講師からよく話を聞きました。その結果、申出者も少し言い過ぎたと言われ、講師からも受講者に分かりやすい授業を工夫するとの言葉を得ました。 事業所として今後も円滑なスクール運営に努めてまいります。

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い致します。