

## 平成28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	居宅介護支援事業のご利用者
ご意見の内容	少し認知症の症状があるご利用者で、担当ヘルパーによる盗難や孫娘の婿との浮気などの訴えがありました。
事業所の対応	ご利用者の話を傾聴し、お孫さんやご家族からも情報をいただきました。担当者会議を開催し、ご利用者の状況確認と共通理解を図りましたが、ご利用者の訴えが続いたため、ヘルパーの担当を変更すると落ち着かれました。

【ご意見2】	
申出者	訪問介護ご利用者の娘
ご意見の内容	ヘルパーが排泄介助の際に使用済みのオムツを直接床に置いたことについて、汚染された物は新聞紙の上に置いてほしいとのご意見がありました。
事業所の対応	お詫びを伝え、今後そのようなことが起こらないよう手順表の見直しを行いました。また、ヘルパー定例研修会において改めて排泄介助の基礎知識を学び、汚染の防止に努めました。

【ご意見3】	
申出者	総合支援ご利用者の母親
ご意見の内容	ヘルパー2人組で入浴介助を行っていますが、ヘルパーが帰って30分後に尿漏れがあったとの電話がありました。
事業所の対応	お詫びをしました。ヘルパーが未熟であったため、手順表の見直しとヘルパー1人を熟練者に変更しました。また、事業所内研修を行い、尿漏れを防ぐオムツ介助の実施に努めました。

皆様から寄せられたご意見等につきましては、すみやかに適切な対応を行い、改善させていただきました。貴重なご意見をありがとうございました。

今後も頂きましたご意見等をもとに、皆様に喜ばれる事業所づくりに努めてまいります。