

皆様から頂いた各項目のご意見の回答及び改善対策

空心福祉会 ケアプランセンター

問1.ケアマネジャーは、電話、訪問の際の言葉遣い、また、態度、身だしなみ等、快いと感じられますか？

(ご意見内容)

・言葉遣いについて一言、当人との会話の時、高齢者向けの言葉遣いが不自然に優しすぎるのではなく、健常者同士のような会話であってほしい。

(回答/対策)

・ご意見ありがとうございます。ご利用者やご家族へ丁寧な言葉遣いを心掛け、十分に気を配りながらお互いに距離感をとって対応させて頂いておりますが、配慮が十分でなく不自然な会話となってしまう誠に申し訳ございませんでした。「いいえ」の回答もごきますので真摯に受け止め、場面や状況に応じて「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」を念頭におき、安心感や満足感のある会話を心掛けさせていただきます。

問3.ケアマネジャーは、状況、状態、ご意向に応じて、介護サービスの提案やサービス事業所についての情報提供はできていますか？

(ご意見内容)

・おたずねしたことに關しては迅速、丁寧に対応して頂いております。もう少し積極的に情報を頂けるとより有難く思います。

(回答/対策)

・ご意見ありがとうございます。日常生活の状態、状況、また、ご希望、ご意向等を把握しながら多様な視点で対応させて頂いておりますが、不十分な支援となり申し訳ございませんでした。ご利用者、ご家族が安心して介護保険関連制度やサービス事業所、介護保険外の社会資源等のサービス利用も含めて、住み慣れた地域で安心して過ごせるよう積極的に情報提供やアドバイス、ご提案等させていただきます。日常生活が少しでもよくなった、気持ちが明るくなった等、ご利用者、ご家族のお力になれるよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。ご相談等ございましたらいつでもお声掛け頂けると幸いです。

皆様から頂いたご意見、ご要望の回答及び改善対策

(ご意見内容)

・空心というと、空手を連想するのですが。

(回答/対策)

・空心福祉会は空手とは全く関係ございませんが、極真空手の創始者、大山倍達総裁が残した言葉で、“頭は低く目は高く口慎んで心広く、孝を原点として他を益する”という名言があります。「謙虚でありながら目標は常に高く持ち、人の悪口・陰口は言わずに、物事を広い心で受け止め、親孝行・感謝の気持ちを忘れずに、他者や社会のためになる生き方をしなさい」という意味合いです。この言葉のように、心も身体も人として成長できるよう心掛け、ご利用者、ご家族のお力になれば幸いです。

※マンガ「空手バカ一代」;大山倍達 の半生を描いた伝記的作品

ご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉を多数頂きありがとうございました。

今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。

どうぞ、よろしくお願い致します。

統括長 真下 新也
部長 上杉 正人

