

■ アンケート内容・分析からみた、今後の事務所の課題と取り組みについて

	アンケートからのご意見・ご要望	課題分析	取組内容（できるだけ具体的に）
訪問介護	<p>①時間変更の連絡は早い目にお願いします</p> <p>②時間に追われているような仕事ぶりである。</p> <p>③介護保険になり利用料金について初回に聞いた料金が、実際は高額になってびっくりしました。こちらのこころ積もりがあるのに、聞く度に料金が違うので不安を感じる。</p> <p>④何でも話を聞いてくれる。</p> <p>⑤掃除機の取り扱いについて、音を立てずしずかにかけて欲しい。</p> <p>⑥部屋に高額のプロモデル等ありますので、ふれないうちに注意してください。</p> <p>⑦一人暮らしで一日中対話しない日もあります。仕事が終わるとサッサとお帰りになりますが、四方山話を5分でもお茶でも呑みながら対話できれば最高です。</p> <p>⑧一人暮らしですので、短時間であるが、世間話を聞くのが楽しみです。</p> <p>⑨その時の悩みまで聞いて頂くこともあり、喜んで居ります。</p> <p>⑩連絡は密にして欲しい。</p> <p>⑪ヘルパー個々のレベル、対応に差があるとの意見在り。</p> <p>⑫⑪の意見のようにバラつき含め、サービス提供責任者の方にも指導等頑張ってください。</p> <p>⑬実績は早目に頂けると助かります。</p>	<p>①ヘルパーの休み連絡は前日までに電話にてしております。</p> <p>②ケアプランにより定められた時間に定められた内容が終了できるよう業務を行っています。</p> <p>③訪問介護計画書にて月の料金は説明しております。</p> <p>⑤ご利用者の所有物は丁寧に扱うよう指導しているところです。</p> <p>⑥実際にプロモデルを倒してしまいヘルパーが交替となっています。</p> <p>⑩ご利用者への連絡は常にタイムリーを心がけているところです。</p> <p>⑪⑫ヘルパーの力量に個人差がないよう手順書を作成し、ヘルパーにより支援にバラつきがないように指導しているところです。</p> <p>⑬実績報告は月初めの3日ないし4日には報告するよう努めています。・サービスの質が均一になっていないと思います。</p> <p>・手順書等を定期的に見直すことが進んでいない場合があります。</p> <p>・ご利用者のご要望を的確に把握することが欠けています。</p> <p>・ご体調等に配慮したサービス提供ができていないことが有ります。</p>	<p>①ヘルパー調整がつき次第連絡するようにいたします。</p> <p>②慌ただしさが伝わらないよう余裕をもって対応いたします。</p> <p>③CMも料金説明はされていると思いますが、訪問介護としても事前に説明を丁寧に行います。月の日数や増回に伴い利用料金の変動する場合等、都度、利用料金についても説明を行います。</p> <p>⑤掃除機をかける際の手順や取扱いについて、ヘルパーへの指導を会議等で周知徹底します。</p> <p>⑥再度、掃除する際には周囲に気をつけるよう指導します。</p> <p>⑩連絡不備がないように指導いたします。</p> <p>⑪⑫力量の個人差が出ないように、手順書をより丁寧に作成するようにします。またサービス提供責任者が訪問し業務内容の確認を行うようにします。</p> <p>⑬実績報告を今まで以上に早く報告できるように日々のメンテナンスを行います。</p>

<p>居宅介護支援</p>	<p>①連絡にEメールが使えないのが大変不便である。          ②私たちの要望や知りたいことを熱心に調べて下さり、直ぐに回答していただき、熱心に仕事に励まれていると感じている。          ③手早い支援に安心できた。          ④家族が安心して暮らせ、介護に関してもすぐに相談でき心強い。          ⑤本人はその日の気分で不機嫌なときもありますが、いつも優しく接して頂いています。家族としてもとても話しやすいので安心して相談できる。          ⑥ケアマネージャーの方が変わると慣れないのである程度長く同じの方が良い。          ⑦連絡ごとに対して、必ず返事が頂けるので安心している。          ⑧手話を勉強して欲しい。</p>	<p>①メールでのやり取希望に関しては「忙しいから」との理由で希望されることがある。ご都合の良い時に連絡したりまたはこちらかの連絡内容を確認したりする等々により、効率よくケアマネとやり取したいとの思いがあると思われる。          ⑥ケアマネが変わる（交代する）とのご意見については第1に異動、第2に担当件数の偏りが出た場合のチーム内での担当者交代がある。そのような中担当者が代わった途端にそのケアマネが異動になってしまった等々により短期間で変更になってしまうこともこの昨今有ったので、いろいろな意味で一からのやり取りになってしまうことが、ご利用者・ご家族に負担感を与えてしまったのではないかと。          ⑧手話を勉強して欲しいというご要望については、どのような部分までのやり取りを望まれているのかを分析する必要あり（挨拶程度・日常会話程度・介護保険等制度上の内容説明等々）。</p>	<p>①メールでのやり取に関してはまずはどのような理由でどの程度の連携を望まれているかを確認する。こちらからもメールを用いることでのメリットやデメリットを伝えます。その上でご利用者ご家族⇄担当者（居宅）間で十分納得出来た上で、メールと言う連絡手段も用いて行くこととします。またメールの取り扱いについては法人や事務所での取り決めもある為管理者・OMと連携を取りながらマニュアル等にて明確化された内容を十分確認していきます。          ⑥担当が変更になる場合は事前事後も含め十分な引継ぎを行い、担当が変わってしまったことよっての不利益をご利用者ご家族に決して与えない様にいたします。          ⑧細かいニュアンスを含めた会話や、プランの説明・制度上の説明等々を手話で伝えることは困難であることから必要に応じて手話通訳士や手話の出来るお知り合い等に同席していただきます。またご本人の安心感や信頼を得る、と言う観点からある程度の手話を求められるようであれば、事業所として手話を勉強していくことも検討しています。</p>
<p>事務所全体</p>	<p>①事務所の人の電話の対応が親切で丁寧に対応してくださり頭の下がる思いです。          ②アンケートを答えるが、一度も報告を受けておりません。一度知らせてください。</p>	<p>①電話はお互い顔が見えないので、対応には特に気を付けています。          ②「きょうほのぼの」でのアンケート結果報告があるが、個別にご報告ができていない。</p>	<p>①お褒めの言葉を頂き、とても嬉しく思っています。お耳が遠い方もおられるため、対応にはゆっくりと丁寧な口調でお話をするようにしています。お言葉を励みにして、これからも丁寧な対応をこころがけていきます          ②記名して返信くださった方に対しては、個別にご報告をさせていただきたいと思っております。</p>