

「2018年度ご利用者及び関係事業者様アンケートの結果を受けて」

山科事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容
事務所全体	<p><ご利用者様・関係事業所様共通></p> <ul style="list-style-type: none"> 電話をして、別の職員が対応してくれても担当の職員へ伝言が伝わっていないことがある。 「電話対応が良い」「気持ちよく対応してもらえる」といったお声を頂いた。 <p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> 協会の決まり事が多すぎる。 	<ul style="list-style-type: none"> 電話対応の基本として担当へきちんと伝えることは最低限求められていることと認識して対応していきます。 今回のお声を励みにしていき、次年度以降もこのような評価をして頂けるように、電話対応等の際には気持ちの良い応対を心がけていきます。 ご利用者のお気持ちを尊重し、丁寧に対応してまいります。
訪問介護	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ヘルパーの休みが多く、代わりのヘルパーの訪問が多い。 ヘルパーに個人差が大きく、サービスの質が低下している。 <p><関係事業所様></p> <ul style="list-style-type: none"> 変更などの連絡が遅い時がある。(時間延長等) 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回実施しているヘルパー会議でヘルパーには体調管理をしっかり行うように伝え、急な体調不良による休みでご迷惑をお掛けすることがないように努めます。 ヘルパー業務に関して、手順書にそって援助を行うことで技術の差を埋めていくように努めていきます。また職員が援助に同行し、活動の状況を確認し見直すようにしていきます。 業務内容に変更があった場合には速やかにヘルパーから報告を受け、すぐに介護支援専門員にご報告致します。
居宅介護支援	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> 介護保険のこと等の説明をしてくれるが、説明が難しく理解できない。 時間に追われておられるのか、ゆっくり話を聴いてもらえない。 	<ul style="list-style-type: none"> 制度のこと等を説明する際にはわかりやすい言葉を使用して説明するようにします。 予定等が立て込んでいる場合でも、気持ちにゆとりを持って訪問するようにしていきます。