

「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」

東山事務所

	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者不在時でも電話対応が丁寧で安心できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者不在時も迅速に返答や対応できるように所内での申し送りを徹底していきます。
訪問介護	<p>(ご利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーそれぞれの個性があるので一言では言えない。 ・ヘルパーによって質や支援の差がある。最低限のことはきちんとおこなってほしい。 <p>(関係事業所様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー不足で新規の受け入れを断られることがある。 ・生活支援型のアセスメントのすりあわせがないように感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー業務が、手順書にそって援助を行うことで技術の差がないように努めていきます。職員などが援助に同行し、支援が適切に行えているかを確認し必要に応じ改善していきます。 ・毎月行っているヘルパーの会議で倫理やマナーについて研修を行い、意見交換しながら、ヘルパーの質の向上をはかっていきます。 ・今後もヘルパー募集を積極的に行い、人材確保に努めていきます。 ・ご利用者の「できること」が継続できるように支援目標をご利用者や関係事業者様とともに設定していきます。
居宅介護支援	<p>(ご利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者によって差がある。 ・以前より安心して生活できるようになった。 <p>(関係事業所様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者不在のプランがあるように思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・所内研修（勉強会）や相互に研鑽できる機会を増やし質の向上を進めていきます。 ・ご利用者の思いや立場をしっかりと受けとめ、わかりやすく丁寧な説明を行っていきます。 ・地域との連携を強化しながらより、安心して在宅での生活が送れるように努めていきます。