

「2019年度ご利用者アンケートの結果を受けて」

醍醐事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容（できるだけ具体的に）
事務所全体	・丁寧に分かりやすく説明や連絡をしてくれる。ヘルパーやケアマネジャーが関わることで毎日安心して生活できる等の意見を頂戴した。	・これからも接遇マナーの基本「挨拶」「表情」「身だしなみ」「言葉遣い」「態度」に留意してまいります。 ・安心して生活していただくために、ご利用者の思いに寄り添いながら支援してまいります。
訪問介護	・指示や内容を理解せず、勝手に行動することがある。 - 納得のいく掃除をしてもらっていない。 ・人材不足ということで、時間を30分延長してほしくても変更できないと言われた。 ・急に時間が変更になっていることがある。 ・窓ガラスの掃除もお願いしたい。 ・ヘルパーが休む時、代理のヘルパーへの引継ぎができていない。特に薬に関しては慎重にしてほしい。	・しっかりとコミュニケーションをとり、丁寧に確認しながら支援するように従業員に周知徹底して参ります。 ・ご利用者のご意向を確認し、ケアマネジャーとも相談しながらサービス提供ができるようにしてまいります。 ・時間変更をさせていただく場合は事前にご了解をいただくようにいたします。 ・窓ガラスの掃除内容を確認し、介護保険で対応できない場合は「ほのぼのサービス」（自費サービス）の提案をさせていただきます。 ・代理のヘルパーが訪問しても安定したサービスができるように、手順書等を作成、引継ぎ等をしっかりと行います。
居宅介護支援	・どこまで相談してよいのか分からない。 ・本人の現状から、どの施設が妥当なのか具体的に示してほしい。 ・ヘルパーの人材不足とその確保。	・コミュニケーションをとり、些細なことでも相談していただけるようにお声かけいたします ・各施設の特徴を分かりやすく丁寧に説明した上で、ご本人やご家族に選択していただけるように努めてまいります。 ・醍醐地区以外のヘルパー事業所の空き状況も確認し、できるかぎりご要望に沿えるようにして参ります。