

「2019年度ご利用者アンケートの結果を受けて」

西京事務所

	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	【接遇・マナー】	
	・電話の対応がていねいで、感じがよく、とてもよい。	・「要件プラス気遣いのひとこと」を意識した対応を引き続き心がけます。
	【サービスの質】	
	・担当者が不在でも、代わりの方が聞いて対応してもらえるので助かる。	・当日の勤務予定や外勤予定、帰社時間のスケジュールを所内全職員で、共有し、担当者不在時の情報共有や申し送りの徹底に努めます。
	【その他】	
・ご利用者本人だけではなく、ご家族からも多くのご回答をいただいた。	・ご家族が同居か別居かに関わらず、ご利用者の状況に関して、ご家族への迅速な情報提供を随時行います。	
訪問介護	【接遇・マナー】	
	・明るく、優しく、笑顔で対応していただき感謝している。 ・細かな部分まで気配りをいただき助かっている。 ・親切、誠実で安心して任せられる。 ・おしゃべりの多い方がいる。 ・必要以外のことは話されないの、ちょっと寂しい。	・「ヘルパーによる差がある」ことに起因すると思われるので、標準化を図れるよう、アンケート結果を共有し、振り返りを行います。 ・円滑なコミュニケーションは適切な支援を行うために必要ですが、ご利用者の状況に応じた会話が求められることを念頭に、定期的なマナー研修や自己チェックを継続します。
	【サービスの質】	
	・よく教育されているので、仕事ぶりに差がなく、満足している。 ・メモや注意書きを読まず、自分の考えで行動している方がいる。 ・依頼していないことを勝手にされることがある。 ・詳しく分かりやすく書類を説明してもらえた。 ・サービス内容の変更など助言を得、素早く対応していただけた。 ・代わりの方が訪問されるとしんどいことがある。	・対人援助職として、分かりやすい言葉かけと気遣いが自然とできるよう、専門用語や略語を平易な言葉にいかえる習慣づけを継続します。 ・自己判断での援助とならないよう、訪問介護計画や手順書の内容確認を確実に行います。
	【自立生活支援・重度化防止】	
	・明るく元気な方なので、私も元気ががんばれる。 ・ヘルパーさんにより話題は異なるが、母にとっては、脳の刺激になっている。 ・皆様のおかげで、健康的になってきた。 ・今まで「できていたこと」が難しくなった時、親切にアドバイスいただき、適切な方法で対応してもらえた。	・ご利用者に自立支援の意義をお伝えし、中長期的に在宅生活の維持につながることを実感していただけるよう、ご利用者の「できていること」を尊重した関わりをもてる援助を継続します。
	【その他】	
	・施設に入所したら、お会いできないと思うとさびしく思う。	・少しでも長く在宅生活が送れるよう、寄り添う支援を継続します。

【接遇・マナー】	
<ul style="list-style-type: none"> ・声が小さく聞きづらい。 ・私生活にずかずか入りすぎ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・プライベートな部分に関わる業務内容や役割を説明し、時や場面に応じた適切な声量を心がけや適切な距離感を意識した基本的なマナーの確認を継続します。
【サービスの質】	
<ul style="list-style-type: none"> ・納得できるまで、親身なってアドバイスをもらえる。 ・要望をきちんと聞かれ対応も早い。 ・御社の教育が行き届いていることが感じられ、お世話になったことを感謝している。 ・もう少し訪問回数を増やしてほしい。 ・E-mailのやりとりができるとうありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「専門用語を避け、相手の立場に立った分かりやすい説明を実践すること」を心がけ、ご利用者、ご家族に寄り添う姿勢を念頭に、支援を継続します。 ・個別の連絡対応が必要な場合は、そのつど相談、検討できるようにします。
【自立支援・重度化防止】	
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを利用させていただき元気になり、老齢であっても、精神的・肉体的に元気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度の根幹である「自立支援」の意義をご利用者やご家族の立場に立って考え、心身機能の維持につながるよう、分かりやすく説明できることを継続します。
【その他】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ある意味、「組織的」で、もう少し柔軟性がほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上、対応が難しい内容なのかどうかを見極め、対応が難しいと考えられる場合の丁寧な説明や、杓子定規の対応ではなく、さまざまな選択肢の提案を心がけます。