

■ 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）
事務所全体	・職員の電話対応がおざなりに感じる時がある。 ・職員の電話対応が丁寧。 ・訪問時間に遅れて訪問されることがある。その連絡がない。	・所内業務が立て込んでいる時、業務姿勢に余裕がない時にそのような対応となるか印象を与えている。 ・続いて訪問する等でスケジュール的にタイトな予定になっていることや事務所から向かう際も移動時間の考慮をしっかりとしていない。	・電話対応時は、気持ちに余裕を持って対応するように心がける。 ・丁寧と感じて頂ける対応を心がけていく。 ・余裕を持った訪問が出来るようにスケジュールを組むようにする。緊急対応等で訪問時間が遅れそうな時には連絡を入れることを徹底する。
訪問介護	<ヘルパー> ・ヘルパーの休みの連絡は早めに頂きたい。 ・仕事の内容を勝手に判断せず、しっかりと聞いてから対応して欲しい。 ・要望や相談に適切に対応して下さっている。 ・ヘルパーの訪問を楽しみしておりストレス解消になっている。 ・ヘルパーのやさしい声掛けで元気になる。 <職員> ・電話が聞き取れない私に訪問してお話をして頂いている。 ・訪問時の対応もしっかりと丁寧である。 ・ヘルパーの訪問により安心して生活が出来ている。 ・精神的に参っている時などやさしい声掛けに皆様に守られていると感じ嬉しく思う。	<ヘルパー> ・ヘルパーの質に個人差がある。 ・ヘルパーの高齢化が顕著である。若い世代のヘルパー採用が必要である。 <職員> ・制度についてしっかりと説明出来ていないことでご利用者に理解を頂いていない。 ・新規・代理で訪問するヘルパーに対して、丁寧な説明・引継ぎができていない。	<ヘルパー> ・ヘルパーの質に個人差が出ないようヘルパー会議で「身体介護」「接遇」「共同実践」の研修を行ない、しっかりとヘルパーに伝えて行く。 ・ヘルパー採用に向けて、ヘルパー会議等でも積極的に呼びかけを行う。 <職員> ・定期的なモニタリングを行い、的確なアセスメントを実施していく。 ・制度等の変更があった場合、事務所内で勉強会を行い知識習得に努める。ご利用者には丁寧な説明を心がけ理解して頂けるよう努めていく。
居宅介護支援	・毎月のCM訪問がうれしい。 ・その都度、しっかり対応してもらい、色々なサービスが利用できて助かっている。 ・毎日の生活に助けてもらいCMには世話になっている。 ・本人及び家族の事も考えてもらい助かっている。 ・困った時、その都度いろいろな相談にすぐのってもらえている。 ・ケアマネジャーの存在は大きく不安が違う。	・普段の業務から意識できていることが要因かと思われる。 ・ケアマネジャーの役割がお伝えできていない。 ・重度なご利用者は十分な引継ぎを受けたとしても把握不足は否めない。 ・電話で対応したことが原因。	・良い評価を励みにして業務を遂行していくのみ。 ・ご利用者・ご家族の立場に立ち（説明を受ける側）十分な説明や情報提供を心掛ける。 ・初回訪問等での最初の説明が肝心。状況によってはより詳細な説明を加える必要がある。 ・訪問を重ねコミュニケーションを取り状況・状態把握に努める視点を引継ぎ時にはもち安心を得て頂く。 ・電話で済ませず、訪問相手の表情を見ながら理解して頂いているかをしっかりと把握しながら対応していく。