

「2019年度ご利用者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（できるだけ具体的に）
事務所全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者が不在時でも電話対応が丁寧で安心できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者不在時も迅速に返答や対応ができるように所内での申し送りを徹底していきます。</li> </ul>
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年々病状が悪化しているため、その時々々の身体状況を考えて臨機応変に対応してほしい。</li> <li>・ヘルパーによって質や支援の差がある。最低限度のことはきちんとしてほしい。</li> <li>・ヘルパーの交代はしないでほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関との連携をはかり迅速に対応できるように努めていきます。</li> <li>・ヘルパー業務が、手順書にそって援助をおこなうことで技術に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、支援が適切におこなわれているかを確認し必要に応じ改善していきます。</li> <li>・毎月行っているヘルパー会議で倫理やマナーについて研修を行い、ヘルパーの質の向上をはかっていきます。</li> <li>・ヘルパー交代については、申し送りや支援内容をしっかり確認しご負担にならないように行っています。</li> </ul>
居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者がかかることへの戸惑いがある。</li> <li>・家族は、一度も担当者とは顔を合わせていない。</li> <li>・家族としても介護保険のサービスについては、理解しているつもりだが、今後のことで不安が大きい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者交代については、不安や負担がないように申し送りや支援の内容についてわかりやすく説明を行っていきます。</li> <li>・担当交代時には、ご家族様にも連絡し安心していただけるように努めます。</li> <li>・制度の変更等、その都度丁寧にわかりやすい説明を行い、不安解消に努めていきます。</li> </ul>