

「2019年度ご利用者アンケートの結果を受けて」

西七条事務所

	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	<p><ご利用者様・関係機関共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧に対応してくださっています。 <p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近は何事においても「個人情報」の有無が問われます。大変なお仕事だと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お耳が遠い方もおられるため、対応にはゆっくりと丁寧な口調でお話をするようにしています。お褒めの言葉を励みにして、これからも丁寧な対応をこころがけていきます。 ・「個人情報」を扱う仕事だという事を自覚し守秘義務を守り、「個人情報」が漏れることの無いよう「取り扱いマニュアル」に基づいた業務を行います。
訪問介護	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人差が目立ちます。ヘルパー個々のレベル、対応に差がある。 <p><ご家族様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中の様子や変化など直ぐに教えていただけて安心して仕事に行けています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーの個人差が出ないように手順書を作成することは勿論の事、職員が訪問し手順書に沿った業務が行えるようにし、ヘルパーによる支援のバラつきが無いようにします。 ・普段のご様子と変わった事があればご報告させていただいております。ヘルパーが入る事でご家族様が安心してお仕事に行かれるとの事、嬉しく思います。
居宅介護支援	<p><居宅介護支援></p> <ul style="list-style-type: none"> ・何も分からなかったサービス利用の方法など丁寧に教えていただきました。 ・当人だけでなく、私たち家族にとっても精神的な支えになって下さっています。何でも相談でき、とても心強く日々感謝しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人やご家族が望まれる「その人らしく自立した生活」を実現するために、できるだけ分かりやすく丁寧な言葉でサービス利用の説明をすることを心がけています。 ・お褒めの言葉を頂き励みになります。「また頑張ろう」という気持ちになります。