

【令和5年度ご利用についてのアンケート集計結果を踏まえた今後の取組み】

問4 ヘルパーに対して困りごとや相談ごと等、しやすいですか？

○頂いた意見

- ・約15%の方がヘルパーによって違う。

○今後の取組み

- ・どのヘルパーも資格を持った専門職ですので遠慮なく相談して頂きたいと思います。相談した内容は必要に応じて、事業所内で共有を図り、より、ご利用者の要望に応じた対応を考えていきます。

問6 どのヘルパーが訪問しても計画書に沿ったサービス提供ができていますか？

○頂いた意見

- ・なぜきてくださるのか理解できません。

○今後の取組み

- ・サービス開始前には何のために訪問するのか、どんなことをするのか等の説明をさせていただきます。
- ・サービス内容等にご納得がいかない場合は、担当の介護支援専門員を含めてご相談させて頂きたいと思います。

○頂いた意見

- ・簡単な料理等を教えてほしい。

○今後の取組み

- ・毎月発行しているたよりで、簡単かつ、介護食にも活用できるようなレシピを紹介していきたいと思います。また、たよりも文字を大きくしてよしみやすいものにしていきたいと考えています。

○頂いた意見

- ・時間が毎日まちまち。決めてほしい。
- ・毎回来たら、名前を言ってもらいたい。

○今後の取組み

- ・予定表作成時には、優先的に訪問をしなければならない方から順に予定を組ませて頂いています。できるだけ同じ訪問時間になるように配慮をしていますが、月単位、週単位、日単位で変更があり、同じ時間で訪問することが難しいこともあります。事前に予定表を配布させて頂いていますので、ご都合が悪い時などは遠慮なく、ご相談ください。何卒、ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い致します。
- ・訪問時は名前を名乗るように事業所の中で共有をしました。

○頂いた意見

- 年末高いところやその時の脚立等の取り扱いは普段の掃除の時と同じにしてほしい。

○今後の取組み

- 介護保険での掃除の範囲は、【直接、本人の日常生活の支援に属しないと判断される行為は生活援助の内容に含まない】とあります。ご依頼のある、年末の高いところの掃除や脚立を使用したの掃除は日常生活の範囲外となりますのでヘルパーではできない決まりになっています。ご理解をお願い致します。
- 今後もサービス内容についての疑問や不明な点等は、遠慮なくご相談ください。その都度、説明をさせていただきます。