



第94号

あゆみ



NPO 法人ユーアイやちよ

276-0034 八千代市八千代台西 8-16-1

TEL047-482-4109 FAX047-482-4179

E-mail ui-yachiyo@mocha.ocn.ne.jp<http://ui-yachiyo.sakura.ne.jp/>

ご利用者様アンケートのご報告

網 干 勝

今年度も7～9月に渡って、当法人のサービスを利用されているご利用者にアンケートを実施し、191名の方から回答をいただくことが出来ました。みなさまのご協力に感謝申し上げます。

アンケートの集計結果は別表の通りです。97%のご利用者から、「満足」「おおむね満足」とご回答をいただいたことは、協力会員のみなさんが、日ごろから利用者本位の心構えでサービスを提供している結果だと思います。

また、今般アンケートでご指摘いただいたご意見等につきましては、当法人として真摯に受け止め、今後のサービス改善に繋げるよう努めると共に、アンケートの中でいただきました応援のメッセージを励みに、ご利用者にこれまで以上に満足していただけるよう、更に努めてまいります。

利用者様アンケート結果（回答者：191人）

サービスに対する評価	満足している	152人(79.6%)
	おおむね満足している	34人(17.8%)
	どちらでもない	5人(2.6%)
	やや不満、不満	—

【サービスに関するご指摘】



ご指摘いただいた内容	当法人の対応内容
訪問日の案（予定）は事前に出して欲しい。	ご利用者の家族が在宅勤務で、訪問時間の調整が難しかったので、2～3か月先まで訪問日を調整して決めさせていただくことにしました。
電話での相談、現在の状況等は話しているが、利用者への面会、訪問はしてくれているのか、ケアマネから見た視点や経験からのアドバイス・注意点をいただければと思う。	これまでは要介護度が要支援2であったため、3ヶ月に1回の訪問でした。そのため電話連絡が多く、ご家族も仕事で電話に出にくいことがありました。アンケート後に要介護になりましたので、今後は毎月の訪問になります。訪問回数が増えますので、訪問時によく話をお聞きし、ご提案させていただきます。
ヘルパーの変更が重なり、不安を少し覚えました。	ヘルパーが体調不良などでこの1年間で4人変わってしまい、大変ご心配をおかけしてしまいました。今後は同じヘルパーが継続できるように、調整させていただきます。

【応援のメッセージ】

利用者様から頂いた応援のメッセージ

★ 訪問介護の利用者様から

時間に気を遣い、一所懸命掃除をしてくれるので助かっています。

いつも親身になって世話してもらっています。

掃除と入浴のサービスを利用しています。きめ細やかに接していただき、ありがたく思っています。

ドライバーさんが親切で安全運転、大変助かっています。事務所の受付の方も感じが良いです。

お願いしているサービスはもちろん、それ以外のコミュニケーションも良好です。親身になって情報を調べてくれます。

★ 居宅介護支援の利用者様から

細かなことも教えてくれ、人間味のある対応にうれしく思っています。

今の自分が仕事と介護を両立していけるのは、ケアマネのおかげだと思ふ。

利用者とその家族の意志を尊重しつつ、ふさわしいプランを立ててもらい助かっています。



★ 業務継続計画(BCP)の策定

自然災害発生時における業務継続計画と新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画を8月1日付で策定しました。それぞれ、訪問介護・障がい福祉、居宅介護支援(八千代台及び勝田台)用として作成しています。

今後は、『BCP』の内容の研修と訓練を年度内に行う予定ですので、みなさまのご協力をよろしくお願ひします。



各種委員会開催!!

9月11日に「虐待防止委員会」と「感染症対策委員会」を開催しました。出席者は、網干、山崎、小川の3名です。

【虐待防止委員会】

4月に作成した高齢者虐待防止の指針を基に、○委員会の組織に関する事、○虐待防止及び身体拘束適正化の指針整備・見直しに関する事、○職員研修計画に関する事、○従業員が相談・報告できる体制整備に関する事、○虐待防止を把握した場合に、市への通報が迅速・適切に行われるための方法に関する事、○虐待が発生した場合、に発生原因等の分析から得られる再発の防止に関する事、○効果の評価に関する事、○身体拘束が発生した場合の手続きや方法が、適切であったかの確認について、確認、検討を行いました。

委員は、上記3名が務めます。研修は年度内に行います。虐待に気づいた場合は、速やかに管理者経由で委員会にあげてください。

【感染症対策委員会】

7月に策定した感染症対策指針を基に、委員会の組織に関する事、感染症の発生状況、感染予防・再発防止策、感染対策指針の内容について、確認、検討を行いました。

4月～9月の間に、八千代台事務所の関係では2人、勝田台事務所の関係では3人の新型コロナウイルス感染が発生しました。いずれも1週間以内に全員が職務に復帰しました。予防対策として、ワクチン接種はできるだけ行ってください。また、事務所内と利用者宅ではマスクを着用し、利用者宅では必要に応じて、手洗いや手指消毒を行ってください。外から帰ったときは、必ず手洗いを行ってください。

★アルコールチェックの実施について

業務で車を運転する方のアルコールチェックを昨年4月から行っていますが、これまではアルコールチェッカーの調達ができない事業所もあったため、チェッカーを使わないチェック(本人の様子等)でも、可能でしたが、今年12月から、チェッカーを使ったチェックが義務化されました。今後は、必ずチェッカーを使って、数値が『0』であることを確認、報告してください。

【行事報告】

7月～9月 利用者アンケート実施
6月～8月 職員面談
10月 定例会(感染症・食中毒)
7/20、9/21、11/16
「語らいパートナーの会」勉強会

【今後の予定】

12月 定例会(認知症・虐待・身体拘束)
R6/1月 八千代台・勝田台合同研修
(BCP、感染症、虐待防止)
1月 定例会(接遇) 2月 定例会(事故・緊急時対応)
3月 訪問介護個別研修
R6,1/18、3/21: 「語らいパートナーの会」勉強会



★賛助会費をありがとうございます!

7月以降、伊藤睦子様、鈴木千夜子様から賛助会費をいただきました。大変ありがとうございます。新しく賛助会員になっていただける方、今後も継続していただける方は、電話をいただければお伺いさせていただきます。

振り込みいただける方は、電話で連絡いただいたのち、下記口座をお願いいたします。

振込先: 千葉銀行新八千代支店(普通) 3266357

口座名義人: 特定非営利活動法人ユーアイやちよ 代表理事 網干 勝

電話番号: 047-482-4109

