



待遇改善委員会

日に日に暖かくなりましたね。春らしく色々な花が咲き誇り過ごしやすい季節になってきました。各部署での接遇の取り組みは如何でしょうか？
新人職員の方の採用や大幅な職員の異動がありました。新しい気持ちで引き続き取り組んで欲しいと思っております。
前年度はミニ研修マニュアル改正、作成が予定通り出来ず職員の皆様には、ご迷惑をおかけ致しました。今年度も引き続き待遇改善に向けて頑張っていきますので、ご協力をお願い致します。

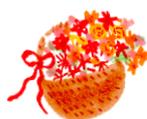
利用者満足度調査結果報告書

アンケート調査では以下の様なご意見を頂きましたので、改善策とともに紹介させていただきます。



～ 在宅 ～

- ① 意見：ことばがわるい。(デイサービス)
→ 接遇ミニ研修の継続、職員同士の相互注意により利用者様に嫌な思いや不愉快な思いをさせないような言葉遣いを心掛ける。
- ② 意見：皆様とてもいいんですけど一度だけ新しく入った人だったのかもかもしれません、いやな気分になりました。
→ 接遇ミニ研修で、全職員が電話対応マニュアル通りの対応ができるように繰り返し練習を行う。
- ③ 意見：わたしがよんでもこない。(デイサービス)
→ 目配り気配りが足りないのではないか。
他の介助などで手が離せなくて対応ができない場合などは返事をしてから納得していただけるような説明を行い待つて頂くか、他の職員に依頼する。



施設



- ① 意見：ヘルパーさん同士の伝達がなかった時があったので少し不安を感じた。（ユニット）
 - 職員同士、しっかり情報の共有化をはかる。
ご家族からの連絡事項や意見、要望等はハウレンソーでしっかり職員が把握できるように努め、不安を感じさせない対応を行う。
- ② 意見：部屋の掃除をもう少し掃除機をかけて欲しいです。
意見：専門の清掃者を雇用されたら如何でしょうか。
 - 職員ひとりひとりが日頃から意識して、整理整頓や掃除を心掛けて行うようにする。



業者



- ① 意見：居室（本館）の整理タンスの取手が壊れていてケガをされないか心配です。
 - 破損箇所については、職員で早急に修理等の対応を行う。
従来型特養 接遇委員か環境委員で早急に壊れたタンスを特定し、撤去するか、怪我をされないように応急処置をする必要があると思う。
（タンスを使われる入所者様やご家族かではなく、第三者の業者の方から意見なので、かなり危険なのではないかと推測される為。）

