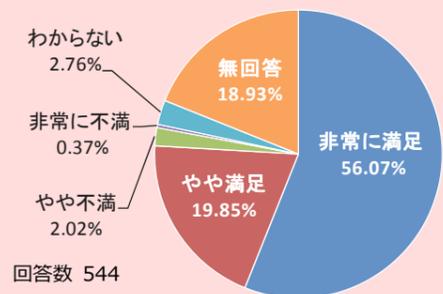


「平成22年度 新規お客様アンケート」についてのご報告

横浜市福祉サービス協会では、平成22年4月から「訪問介護」・「居宅介護支援」のご契約後3カ月のお客様を対象に、アンケートのご協力をお願いしてまいりました。ここにアンケート結果をご報告いたします。

各設問とも〈非常に満足・やや満足・やや不満・非常に不満・わからない〉の選択肢から択一〔訪問介護〕

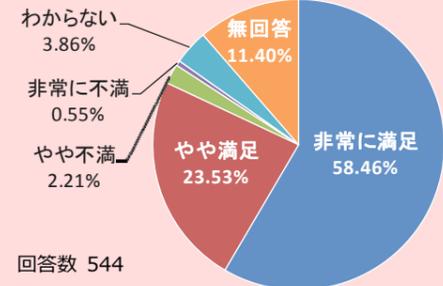
● ホームヘルパーの仕事について



満足の理由に「時間を守っている」「決められた仕事をきちんとこなす」「話し方や態度に好感が持てる」「きちんと挨拶をする」など、仕事をするうえでの基本的なことや、接遇マナーに関することを非常に多く挙げていただきました。

不満の事項ではご家庭ごとにやり方が違う「家事」について多くの意見が寄せられました。基本的な事柄は、研修等で再度共通認識として周知していきます。

● サービス提供責任者について (お客様担当)

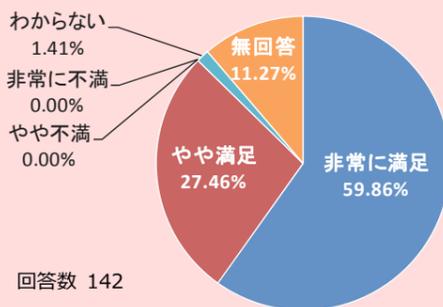


お客様はもとよりご家族様からも「意欲的で今何を求めているかを常に把握できている」など好意的なご意見を多くいただきました。

サービス提供責任者(お客様担当)はお客様とヘルパーをつなぐ「訪問介護」の調整役であり、訪問介護計画書を作成するなど、お客様が受けるサービスの良否に関わる要になります。介護でお困りのこと、健康状態や介護状況の変化等があれば、遠慮なくご連絡ください。

〔居宅介護支援〕

● ケアマネジャーについて



初めて会って、温かい印象を受けてほっとされたり、相談したことにすぐ動いてもらって頼もしさを感じ救われた思いになったという方が多くいらっしゃいました。

一方、説明を受けても介護保険制度などわからないことが多く、疑問や不満が解決できないままに利用されているお客様がいらっしゃるという実態も浮かび上がりました。利用開始間もないお客様が、これからのご利用に支障がないよう、すぐに対応させていただきました。

協会では「お客様の満足」に向けて、介護技術の研修、サービスの検討会など様々なアプローチで質の向上に努めていますが、お客様からの声を何より大切にしたいと考えています。「サービス管理室」は、お客様の声を真摯に受け止め、課題とし、問題の解決を図ってまいります。どうぞ遠慮なくご意見・ご要望をお寄せください。

0120-701-782 (祝日・年末年始を除く月～金曜 9:30～12:00 13:00～18:00)



まさかわたしが低栄養！？

栄養不足は、年齢や性別、病気の有無にかかわらず誰にでも起こります。食欲不振や栄養の偏りがあると、自分でも気付かないうちに栄養素が不足し、低栄養状態になることがあります。

低栄養になると

- * 疲れやすくなる
- * 皮膚の異常 (むくみやずい、床ずれ)
- * 運動能力の低下 (転ぶ、骨折する)
- * 風邪や感染症にかかりやすい
- * 脱水
- * 貧血
- * 頭痛・めまい・ふらつき・けだるさ

色々な病気の引き金に...

早期発見が大切

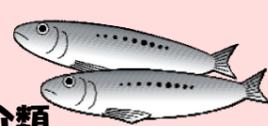
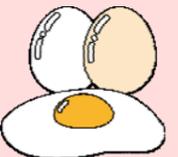
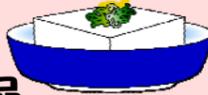
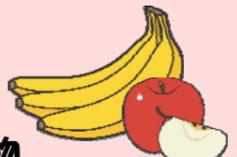
- * 運動についていけなくなった
- * 顔色が悪い・元気がない
- * やせた (ほほがこけた)
- * 眼の下がくぼんでいる
- * よく風邪にかかる
- * 手や腕の皮膚がカサカサしている

保健師・看護師への相談や受診を考えましょう。

食事のポイント

- * 1日3食にこだわらない (回数を増やす。少量ずつ食べられる時に食べる)
- * 消化が良いもの
- * 水分不足に注意

* 10食品群を少しずつでもよいので毎日食べるようにしましょう。

①  肉類	②  魚介類	③  卵 卵製品
④  牛乳 乳製品	⑤  大豆 大豆製品	⑥  海藻類
⑦  イモ類	⑧  果物	⑨  油脂類
		⑩  緑黄色野菜