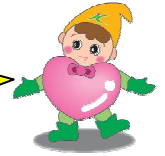


きたふく

ヘルパーセンターだより

No.138



— 編集者：宮川 亜子 —

10月テーマ 「防火」



火災の危険性がある個所の総点検を実施

きたふくでは、毎月「月間テーマ」を決め、活動時に合わせて安全防火等の点検を行ったり、ヘルパー活動やマナーを再確認しています。

10月は冬仕度に入る前に「火災の安全確認」をテーマに、ヘルパーがチェックリストに沿ってお客様宅の状況を点検します。対応が必要なときはケアマネジャーさんにご相談します。



火災の危険性のある箇所チェックリスト

| | | | |
|---|---------------------|----|----------------------------|
| 1 | 電源コードが老朽化していない | 6 | ガスレンジのゴム管の劣化（ヒビ割れやキズ）はない |
| 2 | タコ足配線はない | 7 | 灰皿の中にタバコの吸殻やゴミが溜まっていない |
| 3 | コンセント付近の埃はない | 8 | 仏壇や神棚のろうそくや線香の火はつけたままにしている |
| 4 | コンロやストーブ周辺の危険物はない | 9 | 火災報知器の設置やガス漏れ警報機の電源が入っている |
| 5 | 鍋焦がしや風呂の消し忘れ・空焚きはない | 10 | 家の周辺に燃えやすいものはない |

お客様満足度調査より一部ご紹介

令和3年7月に実施した『お客様満足度調査』では沢山のご意見やご要望が寄せられました。いただいたご意見を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるように対応していきます。



| ご意見・ご要望 | 対応 |
|---------------------------|---|
| 料理が人により濃すぎたり薄かったりする | 最後の味付けはお客様にお願いしています。ご協力よろしくお願ひします。 |
| 規則が厳しすぎる | 法律で実施出来る事出来ない事が細かく決められています。法令順守は会社として重要事項である為、ヘルパーへも厳しく規則を守るように指導しています。 |
| ヘルパー不足解消のための活動を積極的に行ってほしい | 全国でヘルパー不足は深刻化しています弊社でもコストを掛け他社では行っていないヘルパー募集を実施する予定です。 |

お客様は遠慮して意見づらいこともあるので、ヘルパーの側から積極的にコミュニケーションを取って確認していくことの大切さを話し合いました。限られた時間の中で活動を急いでしまいがちですが、お客様はいつもヘルパーを見ていることを忘れずに、お客様のニーズに沿った活動を心がけていきます。

・・・お客様のご意見を真摯に受け止め活動に活かしていきます・・・

きたふく接遇向上8ヶ条の内容を更新しました。



- | | |
|-----------------------|-------------|
| ① 捨てよう！思い込み 頼ろう！チームの和 | (情報共有) |
| ② 積み立てようお客様との 信頼貯金 | (援助技術) |
| ③ あいさつで 見抜ける体調 悩み事 | (援助技術) |
| ④ 電話の向こう伝わる笑顔おもいやり | (コミュニケーション) |
| ⑤ 待たせない 機敏なうごき 二重丸 | (瞬発力) |
| ⑥ 個の意識社の信頼を背負ってる | (心構え) |
| ⑦ 初対面 印象決める 3秒間 | (接遇) |
| ⑧ マスク越し いつも以上の ほほえみで | (コロナ接遇) |



住み慣れた自宅で暮らしたい・・・お客様の気持ちを大切に支援しています。

生活にお困りの方がいらっしゃいましたら、「きたふく」各センターにご連絡下さい