



エメラルド通信、はじめました

いつもエメラルドサポートのサービスマンをご利用くださいます。誠にありがとうございます。

この「エメラルド通信」は、いろいろな情報を提供したり、エメラルドサポートにかかわる皆様の交流の場にしたいたいという思いから発行することに致しました。

介護保険障がい福祉の情報、日常に役立つ情報、ご利用者様やエメラルドスタッフの作品紹介など、エメラルドに関わる皆様が楽しめるような内容を幅広く取り扱う予定です。

この第一号では、先日、皆様にご協力を頂いた利用者様アンケートに寄せられた、ご質問への回答を主軸にお届けし、次号では、介護保険で可能なサービス内容の範囲例をご案内したいと思います。

エメラルド通信をご覧頂いたご意見、ご感想、または内容に関するご要望などを頂きますと、とても励みになります(余計に頑張ります)。

サービスをご利用になれる皆様と、私たちスタッフが「一緒に」のエメラルド通信を作り上げていけたら良いなと考えております。どうぞ宜しくお願い致します。



エメラルド通信

発行
平成25年 冬
発行者
エメラルドサポート

ホームページ 開設しました!

エメラルドサポートのホームページができました。
インターネット環境をお持ちの方は、是非遊びにいらしてくださいね♪



URLはこちら!

<http://www.emerald-support.com/>

作品のご応募はこちら!

morita@emerald-support.com

※作品の紹介にあたり確認のご連絡をする場合がございます。

※利用者様・スタッフの作品が集中した場合、利用者様の作品を優先して掲載致します。

作品の種類に指定はございません。紙面上でご紹介できる形であれば、是非ご応募ください。作品はヘルパー訪問時にお渡し頂くか、ご郵送またはメールでご投稿ください。皆様からのご応募お待ちしております。

俳句・短歌・手芸等の作品・育てているお花・飼っているペット自慢等、文章でもお写真でも、何でも自由に投稿頂きたいです。

「エメラルド通信」を利用者の皆様やスタッフの交流の場としてお楽しみ頂くために、「作品公開」のコーナーを次号よりご用意致します。

作品公開：エメラルド広場



エメラルドサポート:営業日についてのお知らせ

誠に勝手ながら、下記日程は年末年始休業とさせていただきます。休業期間中はご不便をお掛け致しますが、宜しくお願い申し上げます。
平成25年12月28日(土)～平成26年1月5日(日)

利用者様アンケートに寄せられた質問

今夏実施しました「利用者様満足度調査」アンケートにおきましては、お忙しい中ご協力頂きまして誠にありがとうございました。

頂戴しましたご回答は今後のサービス提供の為の資料と致します。

また、フリーコメント欄にも多くのご意見をお寄せ頂きましてありがとうございます。

皆様の率直なご意見を伺うことが出来、大変参考となりました。

頂いたご意見に対しまして、この場で回答を申し上げます。

質問1

どの程度が無茶で、どの程度なら受け入れやすいお願いなのかがよくわからない。



回答1

ご利用頂いているサービス・制度により、ご利用頂ける内容・範囲が異なりますが、ご希望の内容はいつでもお気軽にご相談ください。移動支援をご利用の場合は、事前に内容等を詳しくお伺い致します。長時間のガイドの場合、人員の都合により、時間や日程を相談させて頂く場合があります。



質問2

遠方の同行援護は、どこまで可能かを知りたい。



回答2

遠方の外出に制限はありません。

(但し、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出及び社会通念上適当でない外出を除きます。)

また、エメラルドサポートでは同行援護の指定を受けておりませんので、移動支援で同様のサービスを提供させて頂いております。

「原則として1日の範囲内で用務を終えるものに限る」とございますが、例えば1泊2日の外出を2日間の用務に分けることで対応可能です。まずはご相談ください。

※移動支援・同行援護は障がいをお持ちの方へのサービスです。



質問3

慣れていない人が続くと疲れるので、できるだけ以前から来て頂いている方に来てほしい。



回答3

ご不便をお掛けしまして申し訳ございません。ヘルパーも他の利用者様のケアが重なったり、体調を崩したり、休暇を取得したりする為、専属で担当させて頂くことが返ってご迷惑をお掛けすることになり兼ねません。利用者様のご様子やケア内容を熟知しているヘルパーを常に2~3名は配置できるようにするため、複数名のヘルパーが担当させて頂く場合もございますのでご了承ください。



質問4

土曜日は休みなので困ることがある。

回答4

事務所は平日のみの営業でございますが、ケアに関しましてはお早めにご依頼いただければ、土・日・祝日でも対応できる場合がございます。



質問5

利用者夫がガンで医者から余命を宣告されている。視覚障害者の場合の対応について知りたい。他の市で家族がいるのになぜ援助しなければならないのかと言われたことがあった。



回答5

同居の家族がいる場合でも、当該家族が要介護状態の場合は、支援が可能です。また、地域包括センターや市役所・病院・各事業所などの専門職が、地域全体で連携を図り対応していく仕組みになっております。エメラルドサポートでも、昨年からの相談事業を開始しましたので、まずは必要な支援の内容を相談支援専門員にご相談頂きたいと思っております。



質問6

以前から来て頂いている方であれば緊急時の対応は問題ないが、慣れていない人だと不安である。

回答6

緊急時対応の手順や利用者様ごとの緊急時連絡カードを設置し、どのヘルパーでも対応できるようにしております。また、緊急時には、ヘルパーから事務所へ連絡が入ることになっており、事務所から対応をすることも出来ますので、ご安心ください。



質問7

こちらの要望等の理解に関して、人によってばらつきがあるように感じる。



回答7

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。要望をお伺いした際は、サービス提供責任者から再度ご要望の確認をさせて頂き、同一のサービスを提供できるよう、担当ヘルパーに周知徹底致します。

質問8

パソコンの晴眼者の援助をお願いしたい。



回答8

視覚障害は、情報障害であるとも言えますので、ご本人様の眼となって支援を致します。受給者証の居宅支援に、ご要望いただいた内容で受給決定された支給量をお持ちであれば支援可能です。



質問9

時間の厳守について、ときどき来ないことがある。

回答9

大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。今後も時間厳守について指導徹底してまいります。





質問10
掃除機を使う場合、もう少し丁寧にすみずみまでかけてほしい。



回答10
申し訳ございません。このようなご要望を頂戴しましたことを全スタッフに周知致しました。また、再度、ヘルパー研修の際に指導致します。

質問11
床の雑巾がけをしてくだらない方がいるので、お願いしたい。



回答11
大変申し訳ございません。ヘルパーは計画書の内容・手順に従ってサービスを提供しております。床の雑巾がけについては、ケアプラン・計画書内容と照らし合わせた上、周知・指示致しました。



質問12
相談員は障害年金の申請等について、特殊なケースも勉強してほしい。



回答12
基本的な内容は知識として把握しておりますので情報提供は可能です。どうぞご相談ください。
実際の申請等細かな手続きに関しては管轄が市となりますので、一度、市にお問合せ頂くと、よりスムーズに詳細な情報が得られるかと思えます。



質問13
サービスの利用にあたって詳しい説明がなく、どの程度までできるのかははっきりしていなかった。介護保険の工事後、室内のホコリがひどいところの拭き掃除をお願いしたところ、それは本来いけないと言われたが、介護保険の工事なのでそれでは意味がないと思った。



回答13
ご不自由をお掛けしまして、申し訳ございません。ヘルパーは、ケアプランにしたがって、計画、指示された内容のサービスを提供致しております。工事後のホコリ掃除や窓ふきは、通常介護保険では実施できませんので、ケアマネジャーにご相談ください。また、エメラルドサポートでは、介護保険制度ではご利用いただけない内容について、自由契約(エメラルドプラス)にてサービス提供させていただいておりますので、ご希望の際はご用命ください。



たくさんのご質問を頂きましてありがとうございました。
今後もサービスをご利用頂く中で、ご質問・ご意見がございましたら、お気軽にお問合せください。
次号では介護保険サービスの範囲について、皆様にご紹介する予定です。
普段のサービスで「どこまでお願いして良いの?」とお悩みの方は是非ご参照ください。

利用者様アンケートより、お褒めのお言葉

ご質問のほかに頂きました、お褒めのお言葉をご紹介します。
 スタッフ一同の大きな励みとなりました。
 本当にありがとうございます。
 今後も、利用者様の、よりご自身らしい生活を支援するため、精一杯努力して参りますので、どうぞ宜しくお願い致します。



いつもお世話になっております。
 私がどうにか生きていけるのは、御社のヘルパーさんが親身になってヘルプしてくださっているおかげです。
 本当にありがとうございます。今後ともよろしくおねがいします。

いつもお世話になっております。
 (キャンセル等の)連絡が遅れたときにも考慮してくださったり、本当に助かっています。
 ありがとうございます。
 いつも子供の最善を考えて行動してくださっているのがよくわかります。



すべて三重丸です。

スタッフの方々が皆良くしてくれて良かったです。
 今後ともよろしくお祈いします。
 ありがとうございました。



ますます不自由になり、ヘルパーさんの援助は大変助かり、いつも感謝しております。
 健常者とお話しすることも少なくなってますので、来てくださる日のおしゃべりも楽しみです。
 ありがとうございます。



いつも支援ありがとうございます。
 本人は支援の方と出かけるのを楽しみにしております。
 これからもよろしくお祈いします。

とてもよくやったださり、安心してお願いできます。

人柄がよさそうなので安心しております。

エメラルドの方はみなさん親切で親しみやすい。お願いもしやすい。

大変満足しており、御社に出会えたことに感謝しております。

