

「2018年度ご利用者及び関係事業者様アンケートの結果を受けて」

小川事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容
事務所全体	<p>①いつも親切に、誠実に丁寧な対応を下さっています。</p> <p>②訪問された際など、気分を顔に出さず丁寧な話し方をして欲しいと思う事があります。</p> <p>③連絡した際に担当者が不在の場合、連絡した目的に対して十分に期待した対応がなされない事があります。</p>	<p>①引き続きご利用者、ご家族の声にしっかりと耳を傾け、ご要望にまっすぐ向き合います。そうする事で更に高い満足感を感じて頂けるように致します。</p> <p>②繰り返し、接遇・マナーに関する研修を行い、気持ちの良い印象を持って頂ける事業所を目指します。</p> <p>③担当者以外の者も担当者同様にご利用者の事をよく理解できるように、ご利用者のプライバシーを守りつつ情報共有を進めます。</p>
訪問介護	<p>【ご利用者様・ご家族様】</p> <p>①ヘルパーによって「できる」「できない」に差があり、一貫性に欠ける印象を持つ事があります。</p> <p>②十分に納得のいくサービスを提供頂けていないと思っています。</p> <p>【関係事業者様】</p> <p>③増回等派遣依頼の際、簡単に「派遣が難しい」と言われ、十分な検討を下さったのか疑問に思う事があります。</p>	<p>①個別のサービス内容の検討や合同の会議を通して、サービス提供責任者を中心にスタッフ皆の足並みを揃え、対応の違いが無いようにします。</p> <p>②ご利用者、ご家族の気持ちをしっかりと受け止め、その上で十分なコミュニケーションと気持ちに届くサービスを提供します。</p> <p>③人手不足を理由にせず、チームで情報を共有しチームで調整する事で、常にできる限りの対応を行います。</p>
居宅介護支援	<p>【ご利用者様・ご家族様】</p> <p>①人に寄り添う資質を持ち、利用者の日々を支え、人に頼られるプロとしての自覚を持ち、ご利用者、家族に誠意を持って対応して欲しいと思います。</p> <p>②本人、家族はあまり知識がないので、現在だけではなく先を見越した提案や意見を聞かせて欲しいと思います。</p> <p>【関係事業者様】</p> <p>③計画書の目標が抽象的になりがちな印象があります。</p>	<p>①個々でもチームとしても研修・勉強の機会を得るようにし、仕事面でも人間性の面でも向上できるように努力を続けます。</p> <p>②あわせてご利用者の現在だけでなく、繰り返される日常に対して先を見越した提案ができる力をつちかいます。</p> <p>③専門職としての自覚をしっかりと持ちご利用者お一人おひとりの個別性を大切にし具体性をもった計画の提案ができるように致します。</p>