

「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」

西京事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容
事務所全体	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料明細の字が小さく、見にくいので改善してほしい。内訳をわかりやすくしてほしい。 <p><ご利用者様・関係事業者様共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話の対応が気持ちいい。心が癒される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・西京事務所だけではなく、まずは全体のご要望事項ととらえ、改善に向けた実態把握に努めます。 ・引き続き、高い評価を得られるよう、ご利用者様お一人お一人に応じたていねいな対応をこころがけられるよう、事務所全体で取り組んでまいります。
訪問介護	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・首をかしげる方がいる。「話好きでよくしゃべる。声かけがなく、寄り添いが足りない。 ・明るいので、気持ちが晴れる。優しく、親切な対応をしてくれる。 <p><関係事業者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自立支援の解釈」や「身体介助と生活援助の見極め」で疑問を感じる。 ・一緒に家事をすることで意欲が出て、活発に生活できるようになったり、ヘルパーと一緒に動いたりすることで、やる気が出たという利用者がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催のヘルパーの研修の場などで、利用者、ご家族のご意見を共有し、マナーに関する振り返りを継続して取り組んでまいります。 ・全ての職員・ヘルパーが、ご利用者に適切な対応ができるよう、基本的なマナーに関する研修を所内で実施してまいります。 ・ご利用者様の「できること・できそうなこと」を適切に把握し、「できること」が継続できるよう、関係事業者様と情報共有を図ってまいります。 ・ヘルパーが全て代わりに行うことで、ご利用者様の「できること・できそうなこと」を奪うのではなく、安全を確保しつつ、意欲を引き出せるような援助を継続いたします。
居宅介護支援	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス利用時にも、顔を出してほしい。 ・毎月の訪問以外に電話1本でもあればと思うことがある。 <p><ご利用者様・関係事業者様共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前に比べ、説明が分かりやすくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に、ご利用者様の体調の不安定な時期、環境の変化があった時など、できるだけ在宅時以外のご様子についても把握できるよう努めてまいります。 ・分かりにくい専門用語を使用するのではなく、利用される方の立場に立った分かりやすい説明を継続してまいります。