

「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」

北事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容
事務所全体	<p>&lt;ご利用者様, 関係事業者様共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の対応が丁寧。いつでも電話が通じるので心強い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き丁寧な対応を心掛けていきます。</li> </ul>
訪問介護	<p>&lt;ご利用者様&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私語が多い。自分のことをよく話す。</li> <li>・ヘルパーによって丁寧さ、早さ等の差がある。</li> </ul> <p>&lt;関係事業者様&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプランに即して対応されているが、適宜その時に必要なこと、しなければならぬ事に対してはもう少し柔軟に対応してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションやマナーに係る研修を実施し、ご利用者との適切な関係づくりについて、学習する機会を設けていきます。</li> <li>・担当職員がヘルパーと同行し、サービス手順書の再確認を進めることで、サービスの質に差が出ないよう取組を進めるとともに、支援内容を統一していきます。またご利用者様のニーズや思いも傾聴し、支援に繋げていきます。</li> <li>・ご要望に関しては、なぜその支援を望まれているかといった背景に目を向け、お応えできるかどうかの判断や代替案を考えていくよう心がけます。</li> </ul>
居宅介護支援	<p>&lt;ご利用者様&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者の変更が多いため、ケアマネジャーと他の職種（在宅相談員等）の区別がつかない。</li> </ul> <p>&lt;関係事業者様&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院や中止中のご利用者様の情報やご様子、退院の目途について連絡がほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者が変更する際は、ご負担をできるだけかけることがないように細やかで丁寧な引継を行っていきます。またわかりやすい言葉で説明し、疑問などがあれば繰り返し説明するように努めていきます。</li> <li>・確認した情報に関しては、関係事業者様のサービス提供に支障が出ないよう適切に情報提供するようしていきます。</li> </ul>