

「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」

朱雀・本能事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容（できるだけ具体的に）
事務所全体	<p>（ご利用者様・関係事業所様共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材が多いのでもう少し土日の対応を増やしてほしい。 ・状況が共有されておらず、担当者以外での対応に戸惑うことがあった。（ご利用者様） ・電話対応の悪い人（職員）がいる。もっと教育を徹底してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な人材の運用を進め、土日についても柔軟に対応できるサービス提供体制の実現に向け取り組んで参ります。 ・担当者以外でも的確な対応ができるように、情報共有の方法として電子掲示板等のコンピュータツールを活用し、伝達の効率、精度を高めていきます。 ・継続して基本的なマナーについて所内研修を実施します。
訪問介護	<p>（ご利用者様・関係機関様共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー担当者、担当職員によって差がある。 <p>（ご利用者様）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いろいろなヘルパーがおり、一言では言えないが、しっかり話を聞いて対応してくれるヘルパーはありがたい。 ・体調を考慮して対応してほしい。（疲れているときに同じことを何度も聞かれるといやになる） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーについては毎月のヘルパー会議でご利用者、ご家族のご意見を紹介し、振り返ることを行っていますが、更に徹底して取り組んでいきます。 ・人材不足の中ご要望に沿えない等、ご利用者にご負担をおかけしていることについて、派遣調整時に考慮すべき課題としてしっかり受け止め、ご利用者を中心とした姿勢を再認識した研修を実施していきます。（ご利用者本位の姿勢の徹底） ・同じ質問を繰り返すことでご利用者やご家族、関係機関の負担になっているので事前の準備をしっかり行い配慮していきます。
居宅介護支援	<p>（ご利用者様・関係事業所様共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員によって差がある。 <p>（ご利用者様）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今の人は良いが以前は行動が伴わない人もいた。 ・世間話などで長時間滞在されるのは困る。 ・退院後プランを見直してもらったが本人や家族の意向があま反映されていないように思う。 ・いきなり訪問するのではなく、予め連絡をもらう方が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事例検討を通じた技術の向上について今後も事例検討の機会を増やし、基本的なソーシャルワーク技能の向指上を目指します。（継続） ・勉強会等による知識の習得機会を更に増やしていきます。（継続） ・特に朱雀・本能合同での勉強会も設定し、各ケアマネジャーの質の向上を進めていきます。（本能事務所は7月1日より朱雀事務所に統合いたします。より一体的に質の向上に努めて参ります。） ・訪問前には予めご予約をお伺いすることなど基本的なことをしっかり実施し、ご利用者、ご家族にご迷惑のかからないよう十分に注意して参ります。