

「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」

南事務所

	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"> 電話対応について丁寧である。 折り返しの連絡がなかった、引き継ぎや代理の連絡がない。 <p><関係事業所様></p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡がとりやすい。対応が迅速。 担当者不在時でも代わりの職員が対応し、折り返しの電話が必ずある。 	<ul style="list-style-type: none"> お電話でご連絡を頂いたと時の対応について、ご意見、ご要望をたくさんいただき、ありがとうございました。 良い評価については職員全員でより丁寧な対応を心掛けます。 折り返しのお電話や、必要なお連絡はもれなく対応できるように事業所内で意識し、努力いたします。
訪問介護	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> 何故私達が掃除しなければいけないのか 職員のかたとあまりお目にかかることがない。 伝えたことがなかなかヘルパーに周知できていない。 <p><関係事業所様></p> <ul style="list-style-type: none"> 介護型へあてはめようとするような無理な誘導も感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ご利用者様の「できること」がこれからも続けられることで、気持ちや生活に張りを持って過ごしていただけるように、ご相談しながら目標を立てるよう努めます。 今後はご自宅へ訪問させていただく機会を増やせるように努力いたします。ご利用者様の生活の課題や楽しみをお聞きして、一層満足いただける支援ができるよう努めます。 伝言やご要望等が確実にヘルパーに伝わるよう、所内で再確認いたしました。 ご利用者の望まれる暮らしの実現のために、ご利用者や関係事業所様と相談しながら、ご利用者の「できること」が今後も継続できるような目標設定ができるよう努めます。
居宅介護支援	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> いつもありがとうございます。親切にしてもらっています。よく話を聞いてくれます。 介護保険制度等の説明についてわかりやすいですか。の質問につきましては「どちらでもない。」と多くの方よりご返答を頂きました。 	<ul style="list-style-type: none"> お褒めのお言葉をたくさん頂きました。ありがとうございます。 今後もよりよい支援ができますよう、ご利用者の思いをしっかり受け止め、安心して相談いただけるよう努めます。 制度が複雑な部分がありますので、できるだけわかりやすい言葉で、見やすい資料を準備するなど、ご利用者様に理解していただけるための工夫を致します。