

「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」

西七条事務所

	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・関係事業所様共通></p> <ul style="list-style-type: none"> 事務所の電話対応が親切で丁寧に対応してくださり頭の下がる思いです。 <p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートに答えるが、一度も報告を受けておりません。一度知らせてください。 <p><関係事業所様></p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡は密にして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> お褒めの言葉を頂き、とても嬉しく思っています。電話が聞き取りにくい方もおられるため、対応にはゆっくりと丁寧な口調でお話をするようにしています。お言葉を励みにして、これからも丁寧な対応をこころがけていきます アンケート結果を、機関紙「きょうほのぼの」やホームページに掲載しております。併せてご要望や質問をお書きいただいた方へは、事務所からできる限り個別にご連絡しているところですが、ご記名がなかった等の理由でご連絡が出来ていない場合がございます。お手数ですが、事務所までご連絡頂けましたら、ご報告させていただきます。 連絡不備がないように指導しています。
訪問介護	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> 時間変更の連絡は早い目をお願いしたい。 ヘルパー個々のレベル、対応に差がある。 <p><関係事業所様></p> <ul style="list-style-type: none"> 実績は早目に頂けると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパー訪問時間の変更や訪問予定はヘルパー調整ができ次第に連絡するようにいたします。 力量の個人差が出ないように、手順書をより丁寧に作成するようにいたします。また職員が訪問し、手順書に沿った業務が行えるヘルパーのフォローや指導を行ってまいります。 実績報告は時間や内容の変更があれば、必ずその都度報告させていただきます。
居宅介護支援	<p><ご利用者様></p> <ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーが変わると慣れないので、ある程度長く同じ方の方が良い。 次の訪問先に行くためか、来ても時間ばかり気にしておられる。 	<ul style="list-style-type: none"> 頻繁な担当交代が無いように努めますが、やむなく担当が代わる場合にはご利用者やご家族の不安やご負担が生じないように行います。安心感を持っていただけるような対応を心がけます。 引き続きの訪問予定がある場合は、訪問した時点で「今日は〇時〇分までお話を伺いますね」など、ご利用者に不快感のない伝え方を工夫致します。また、次の訪問がある場合でも、時間を気にしてご利用者のお話を聞くことがおろそかにならないように所内で再確認いたしました。