

「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」

太秦事務所

	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"> 電話の応対でこちらが高齢者でだんだん耳が遠くなっている為、早口な対応で困った。 <p>(ご利用者様・関係事業所様共通)</p> <ul style="list-style-type: none"> 他事業所もだが土、日、祝のヘルパーの対応ができるようにしてほしい。 「電話の対応が良く、丁寧である。」というお答えを沢山いただきました。 	<ul style="list-style-type: none"> 電話の応対等につきましては、マナー研修を所内で行い改善に努めてまいりました。沢山のお褒めのお言葉も頂戴しておりますが、不適切な電話対応のご指摘がございましたので、今後も継続して所内啓発を徹底してまいります。 人材確保が難しくご要望に添えない場合もございますが、できるだけニーズにお応えできるように人材の運用などの工夫をしております。
訪問介護	<p>(ご利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> よくしてくれるヘルパーもいれば、来てあげているという言い方をするヘルパーもいる。 優しく、親切にしてくれるので大変満足している。 <p>(関係事業所様)</p> <ul style="list-style-type: none"> 報告だけでなく提案がほしい。 職員・ヘルパーによって差があると感じる。 <p>(ご利用者・関係事業所様共通)</p> <ul style="list-style-type: none"> ヘルパーの訪問が生活意欲の向上につながっていると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ご指摘のような事がないよう毎月のヘルパー会議で対人援助職としての基本や倫理研修などを通じて質の向上を図るよう努力してまいります。 事業所の目標としている報連相は事務所内のみならず、関係事業所様との間でも徹底し、今後は積極的なご提案ができるように努めてまいります。 ヘルパーに対するこの評価を業務の励みにしたいと思います。
居宅介護支援	<p>(ご利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談には丁寧に対応してくれて心強い。 家族の心も理解してくれている。 どこまでするのかわかっていない(予定表を持ってくるだけではない) 急に訪問日を電話で言われても困る時があります。 説明が不十分で分かりにくかった。(受けた説明より利用料金が高額だった) <p>(関係事業所様)</p> <ul style="list-style-type: none"> 寄り添ったケアプランができている。 土日でも連絡が付きやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果を受けて毎週行う所内での会議で、日々のケアマネジャー業務が形骸化していないか確認しました。 事務所全体のケアマネジャー質の向上につながるような取り組み(事例検討・マナー研修等)を強化してまいります。