

「2019年度ご利用者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（できるだけ具体的に）
事務所全体	<p>電話の対応が親切、丁寧と業務の励みになる評価をたくさん頂きました。ありがとうございます。</p> <p>一方で、取次や折り返しお電話を差し上げることがスムーズにできていないといったご意見も頂きました。</p> <p>ご利用されているサービスによっては3か所へのアンケートの返答を行うのがご負担である。とのご意見も頂きました。</p>	<p>これからも、どなた様からご連絡をいただいても、丁寧にお答えできる様に職員やヘルパーがしっかり連携を取って対応いたします。</p> <p>また、担当者が不在でお待ちいただくところがあるかもしれません。そのような時も、いつ連絡が付き、ご相談に対応できるかなど具体的なお返事を差し上げる努力を怠ることなく、安心していただける対応を心掛けていきます。</p> <p>ご利用頂いているサービスごとのアンケート方式ですが、ご記入いただく方のご負担を少なくするために簡素化できないか検討をしていきたいと思っております。</p> <p>多くご利用者様、ご家族様より頂いたご意見を大切に、より良いサービスを提供することで、「くらしに笑顔と安心を」と実践いたします。</p>
訪問介護	<p>「よくしてもらっています」「感謝しています」「ありがとうございます」など、ご利用者宅に訪問しておりますヘルパーにとっても、業務の励みになる評価を多くのご利用者様、ご家族様からいただきました。ありがとうございます。</p> <p>しかし、ヘルパーの交代に伴う引継ぎがしっかり行えていない。職員の訪問が少ないといったご意見も頂きました。</p> <p>また、ヘルパーの身だしなみや、言葉遣いについてもあまり良い評価はいただけませんでした。</p>	<p>皆さまからの、あたたかいご返答を業務の励みとし、安心してご自宅で生活していただけるよう、一番ご利用者様の身近で援助を行うヘルパーもより一層、努力いたします。</p> <p>また、ご指摘いただいたご意見については真摯に受け止め、初めて訪問するヘルパーについては、ご利用者様に安心して頂いているか、ヘルパーは自信を持って援助ができているか、丁寧な引継ぎをきめ細かい気配りを行ってまいります。</p> <p>そのためにも、職員が必要に応じて訪問させていただきます。</p> <p>ヘルパーの身だしなみやマナーについては、引き続き研修をおこない、気持ちの良い対人援助を目指します。</p>
居宅介護支援	<p>「親切に相談にのってもらっている。」「丁寧に話をきいてくれる。」などケアマネジャーにとっても業務の励みになる評価をたくさんいただきました。ありがとうございます。</p> <p>主治医など医療機関との連携し、適切なサービスのご利用に向けてご相談をさせて頂いているといったご意見も多数頂いております。</p> <p>制度の説明や、苦情や相談の窓口についてのご説明が十分に行えてはいない点のご意見も頂きました。</p>	<p>これからも丁寧な対応を心掛け、関係機関と連携をしっかりと取り、より良いサービス利用につなげられるような支援を行います。</p> <p>また、十分、ご説明が出来ていない点は見直しをおこない、わかりやすい言葉を使用し丁寧な説明を心がける様に致します。</p>