

「2019年度ご利用者アンケートの結果を受けて」

朱雀事務所

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所に連絡をして、担当者からの折り返しの連絡などが遅かったりすることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・戴きましたご連絡・ご要望につきましては担当者が不在の場合は他の職員で対応させていただくことや担当者でなければ対応できないことなどを見極め、柔軟な対応でお待たせすることが無いように、所内でしっかり共有して参ります。また、お返事などに時間がかかる場合は経過報告をしっかりと行うよう徹底して、安心していただくように行って参ります。
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ・現金のみではなくカード類でも買物援助を対応してほしい。 ・あまりヘルパーの交代をしてほしくない。同じことを何度も言わなければならない。 ・一方的な話（説明）をされることがある。 ・予定の時間の変更はしっかり伝えてほしい。 ・もう少し時間が欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カード類での買物援助には課題が多くありますが、ご相談の上対応できるようにしていきたいと思えます。 ・ヘルパーが交代となっても安定して質の良いサービスが提供できるように手順書の作成、引継ぎ等をしっかりと行って参ります。 ・訪問介護計画書の作成段階からご利用者様の想いをしっかり受け止めたうえで、提供させていただくサービス内容について説明できるように研修等を通じて教育を進めて参ります。 ・時間の変更等の連絡は徹底して参ります。 ・職員によるモニタリング訪問を通じて、実態を細やかに把握し、プランに反映できるようにして参ります。
居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡をしても返事が遅い時がある。 ・もう少しゆっくり時間をとって訪問してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・戴きましたご連絡に対して、お返事に時間がかかる場合は途中経過報告をするなど、きめ細やかな対応を行うよう、研修等を通じて徹底して参ります。 ・担当ケアマネジャーのスケジュールありきではなく、お話をしっかりお伺いできるように、毎月の行動予定や効率等も考えてより計画的に訪問を行うようにいたします。なお、今般の感染症拡大対策にもしっかりと対応し、ご利用者、ご家族様の安全に十分配慮いたします。