



社会福祉法人ライフサポート協会 2013年度 部門取り組み総括票

部門	住吉区北地域包括支援センター (介護予防支援)	記入者	松本佑美
----	----------------------------	-----	------

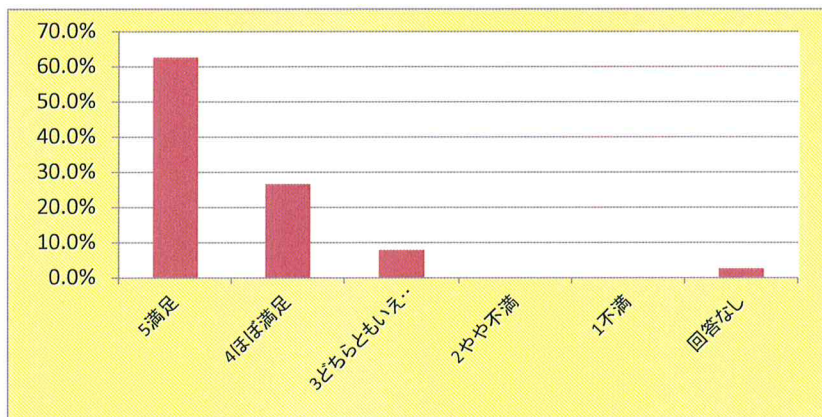
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
多忙で対応に遅れが出ることがある	頂いたご意見を総括して、職員に周知。各自、担当利用者の方の要望に際した際には、迅速に対応するよう心がけた。多忙はいい訳にすぎず、全職員、利用者対応を最優先に業務にあたります。
ケアマネともしっかりとお話したいという利用者さんがおられる	3ヶ月に1回のモニタリング訪問時に時間と状況が許す限り、お話を伺い、その他、相談や要望があった際には、都度訪問や電話連絡など対応に努めています。
サービス内容について不満や不安がある方がおられる	モニタリング時に、心身状態、生活状況などを確認させて頂き、必要なサービス調整、改善点などの対応に努め、必要に応じてサービス調整を行っています。

回答者数78名（利用者ご本人68名・ご家族2名・記載なく不明8名）

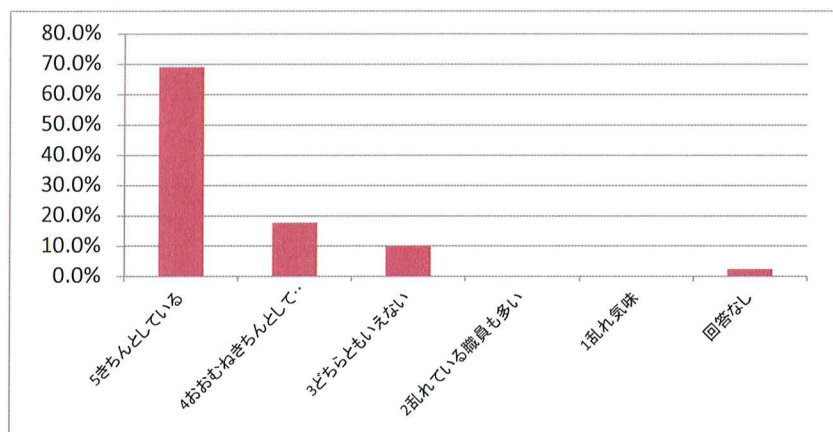
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



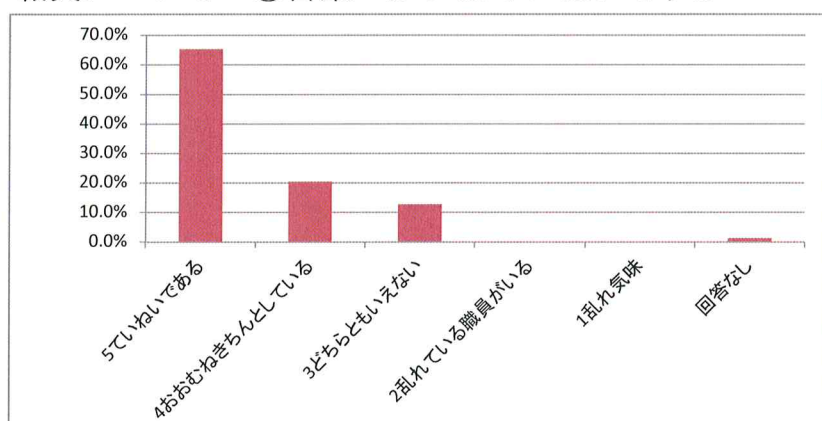
評価平均
4.4

職員について ①服装はきちんとしていますか



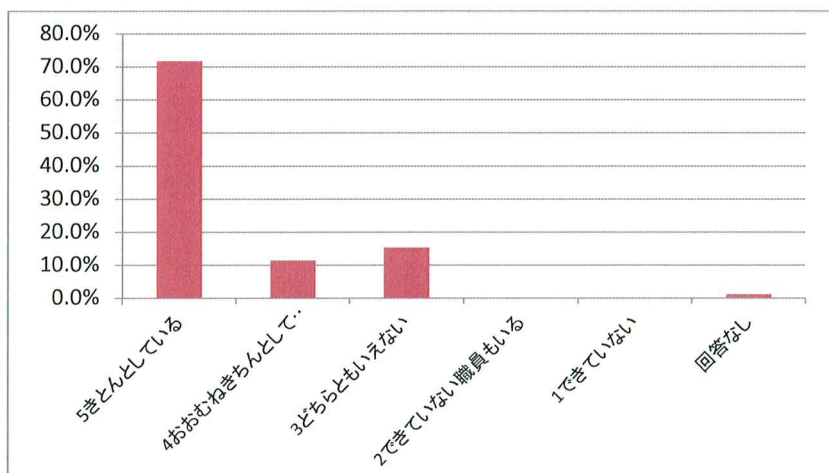
評価平均
4.6

職員について ②言葉づかいはていねいですか



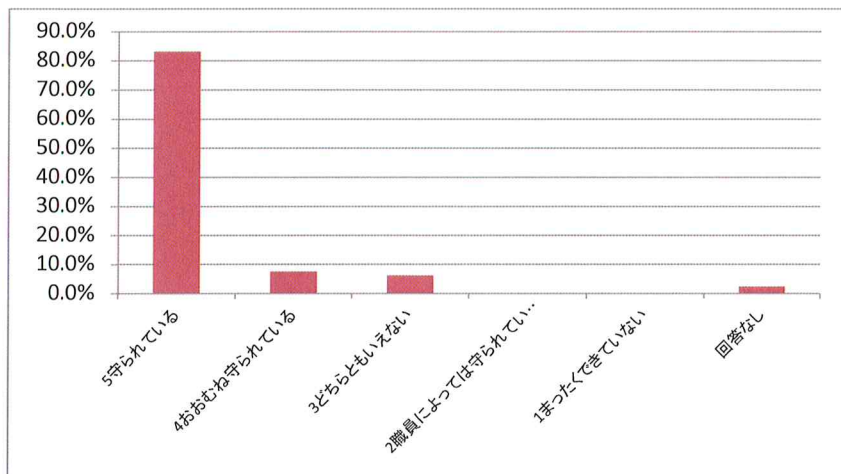
評価平均
4.5

職員について ③態度・姿勢について
(考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか)



評価平均
4.6

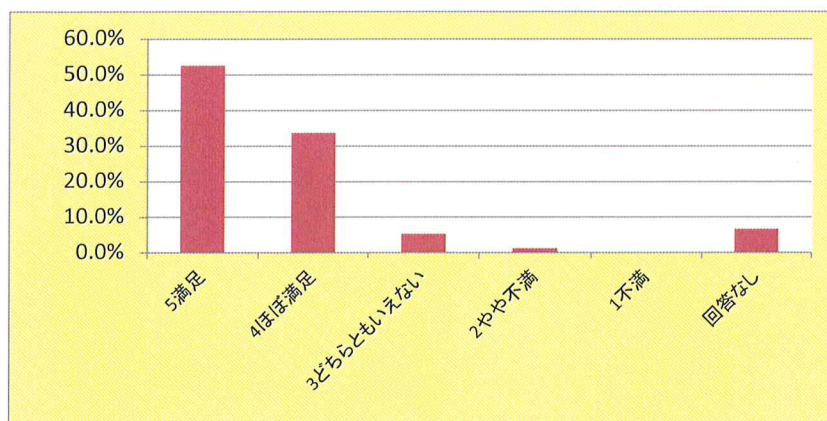
職員について ④訪問時間を守れていますか
(連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか)



評価平均
4.8

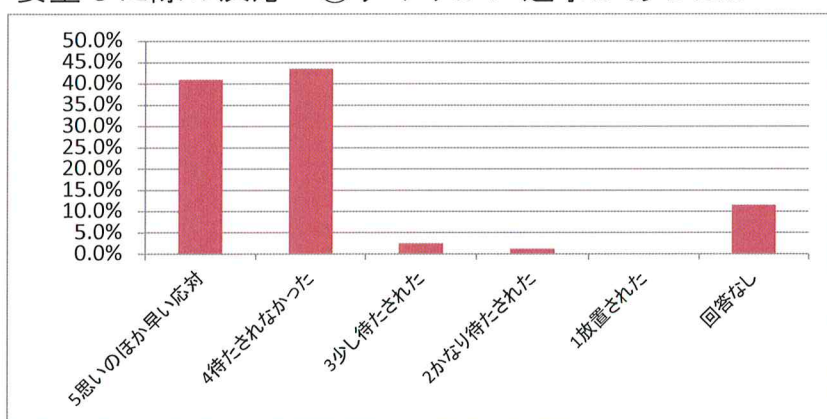
利用者評価主なご意見	
高評価	親しみを感じるが礼儀正しくケジメはつける／気遣いよくとても親切。いつでも笑顔／色々知らない情報を教えてくれる／約束事はきっちり／何事においてもきちんと分かりやすく親身／入院中2回も面会に来てくれた／ケアについてよくしっていて素早く対応／訪問時間きっちり／願い通り色々と努力してできないことはわかりやすく伝えてくれる／テキパキ／気さくなので遠慮なく相談できる／よく話を聞いてくれる／訪問してくれたら気持ちが落ち着く／言葉使い丁寧、訪問予告電話くれる／社会人として立派で尊敬している
問題点	お茶くらいは飲んでほしい／一人暮らしの方々のできるケアが広がってほしい／もっと時間が国から与えられて月1回の訪問をお願いしたい／親しみ沸かない、物足りない、事務的

設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



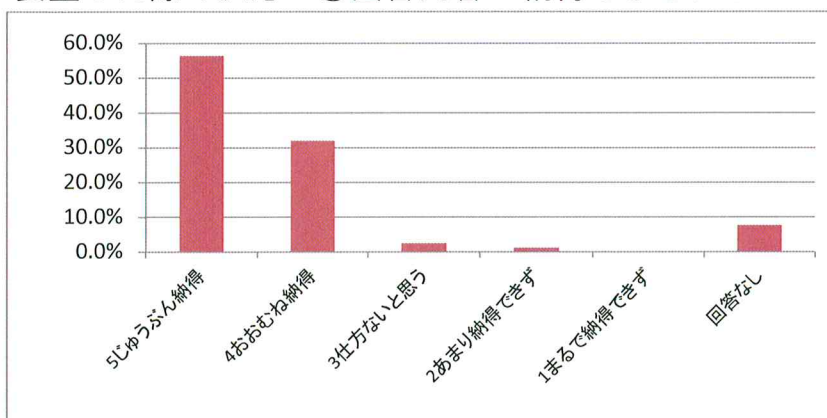
評価平均
4.2

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



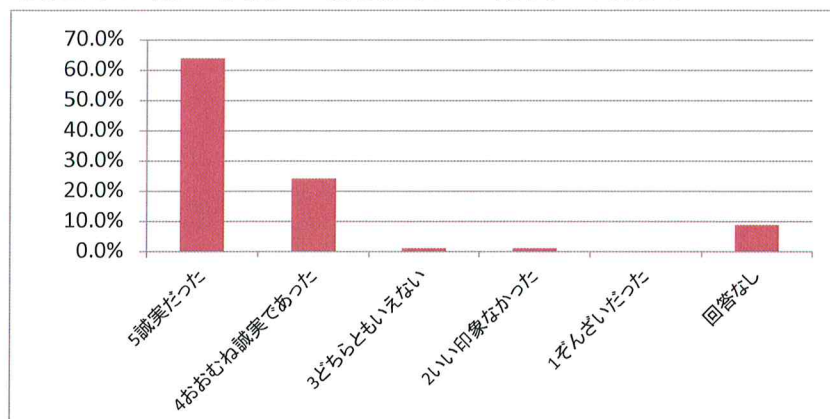
評価平均
4.4

要望した際の反応 ②回答内容に納得しましたか



評価平均
4.6

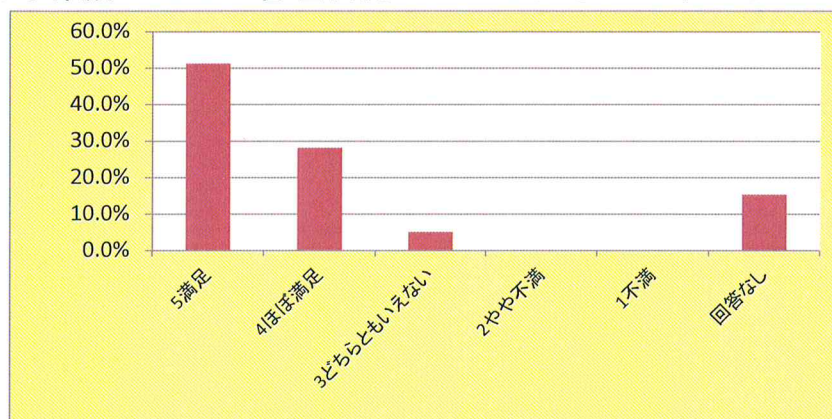
要望した際の反応 ③要望した職員の対応は



評価平均
4.7

利用者評価主なご意見	
高評価	誠実に対応／明瞭／素直で良好／お願いしたいことにすぐ対応して下さる／極めて誠実で言うことなし／何事も真剣に考えてくれてありがたい／自分の立場をよく守り丁寧に詳しく知らせてくれる。
問題点	あまり要望を出したことがないのでわからない(意見多数)

設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均
4.5

利用者評価主なご意見	
高評価	誠実に対応／明瞭／素直で良好／お願いしたいことにすぐ対応して下さる／極めて誠実で言うことなし／何事も真剣に考えてくれてありがたい／自分の立場をよく守り丁寧に詳しく知らせてくれる。
問題点	あまり要望を出したことがないのでわからない(意見多数)

設問5 全体的な満足度についておきかせください

	利用者評価主なご意見
高評価	総体して申し分なし／GOODです／丁寧／様子を見て適切にアドバイスしてくれる／わからないことはすぐ調べてくれる／良い方で喜んでいる／いつまでも現在のケアマネと一緒に歩んでいきたい。良いケアマネにお会いできて本当に幸福／笑顔がすき／とっても心づかいがよい／5点満点を継続してほしい
問題点	物足りない、事務的／(サービスの?)振替日を前もって説明してほしい

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
対応に不満や不安を感じておられる方について、具体的な事案の記載がない傾向にある	無記名であるので、具体的に記載頂けるようなアンケートのとり方を考える必要がある。⇒改善点が不明瞭で対応策が立てられない
職員の対応について、不満をお持ちの方がおられる	対応力のスキルアップ、安心感を与えるコミュニケーション能力の向上⇒OJT 自立支援のためのケアマネジメント深める⇒ケアマネ勉強会やOJT