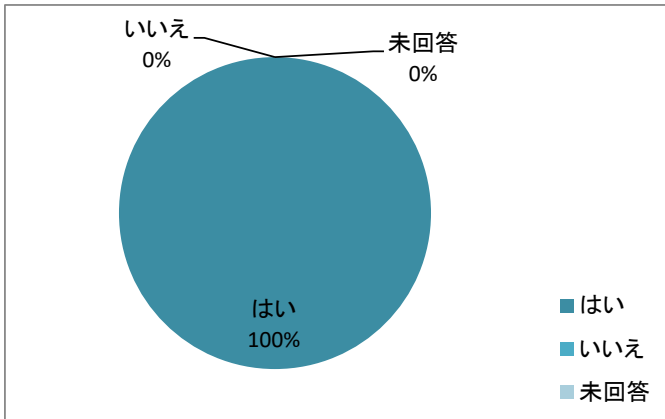


対象部署
ケアプランセンター

配布数	52
回答数	29

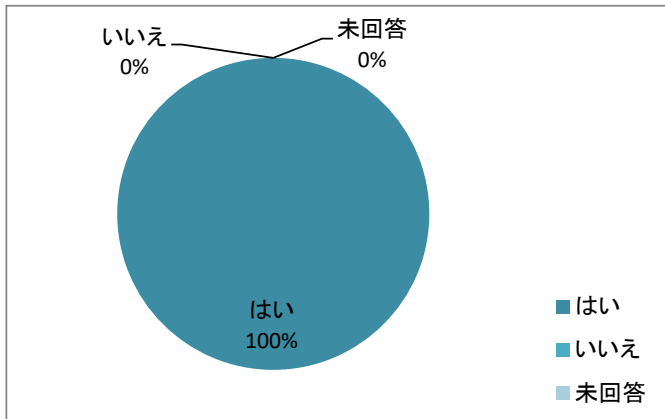
回答率	56%
-----	-----

1. スタッフの対応(電話・窓口・サービス提供時)は適切ですか？



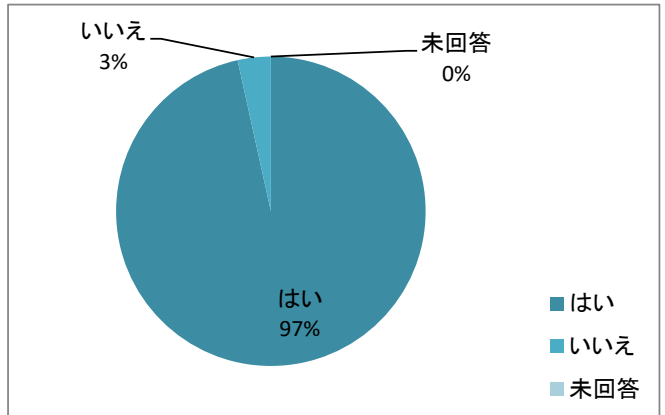
はい	29
いいえ	0
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が来ていますか？



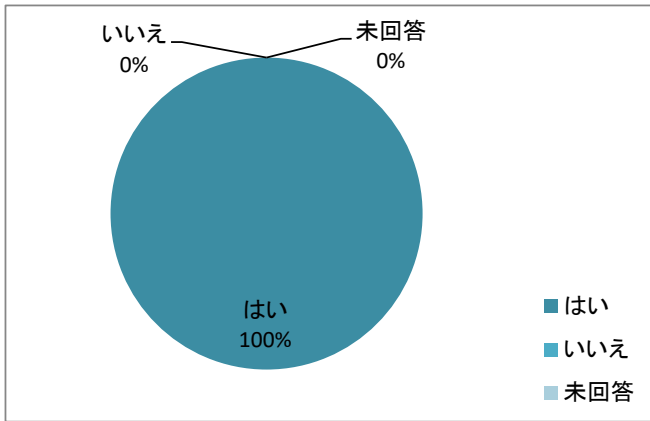
はい	29
いいえ	0
未回答	0

3. 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



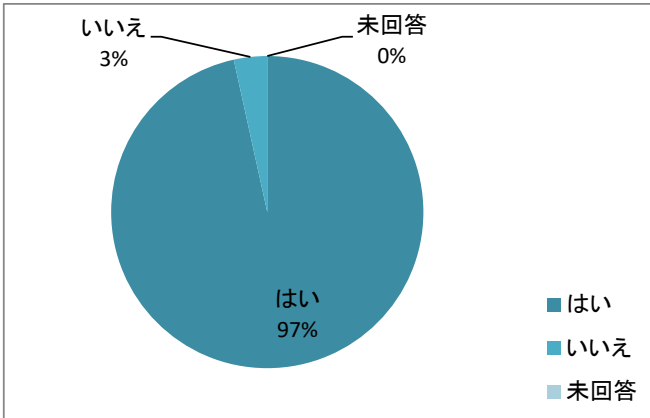
はい	28
いいえ	1
未回答	0

4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？



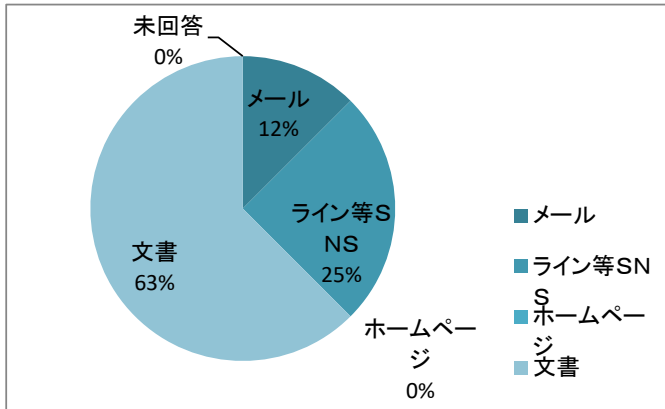
はい	29
いいえ	0
未回答	0

5. 安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？



はい	28
いいえ	1
未回答	0

6. 情報発信の媒体として望ましいものは？



メール	8
ライン等SNS	1
ホームページ	0
文書	18
未回答	0

6. 情報発信の媒体として望ましいものは？(自由記述)

普段は文書だが災害時などはメールなどで連絡してほしい。
電話でお願いしたい(同様の意見 2件あり)

7. その他、気になること・聞いておきたいこと等(自由記述)

担当のケアマネジャーの対応に不安を感じることもある。書類の不備、ショートの日程がとれないなど。
皆さんが本人の気持ちになり、対応していただいている。
私の所に来てくれているケアマネジャーはすごく気を使ってくれてよこんでいます。
いつも良くして頂いてありがとうございます
ケアマネジャーさんがいつも丁寧に対応して頂き感謝しております。

施設からの回答

◆貴重なご意見ありがとうございます。
◆情報発信の媒体については、現状の確認を致したくご質問させて頂きました。サービスの変更など大切な知らせは基本的に文書での提供になるかと思いますが、「情報発信の媒体として望ましいものとの質問に対して災害時などはメールやSNSなどを希望する」とのご意見のように、施設としても災害時にはホームページ活用など、用途に合わせた対応が必要だと感じています。情報の正確性・安全性・利便性等について、メリットデメリットを十分に検討し、様々な情報発信方法を駆使して参りたいと思います。
◆「担当ケアマネジャーの対応に不安を感じることもある。書類の不備、ショートの日程がとれないなど」との意見がございました。担当者の対応でご不安を抱かせてしまい大変申し訳ございません。それぞれが皆様にご安心頂けるような対応ができるよう、必要な書類や諸手続きについて、事業所内でも情報共有や相互確認を行っていますが、その不十分さからこのようなご不安をおかけする結果となってしまいました。各ケアマネジャーのスキルや進捗状況等を今一度確認すると共に、一層の確認体制の構築やスキルの共有によりミスや漏れなどが生じないよう対処してまいります。ショートステイの利用に関しては、ケアマネジャーのケアレスミスによる予約漏れがないよう、予約開始前に相互確認をする等の工夫をしておりますが、申し込み開始時に依頼してもご希望の日程でお取りできないケースも生じています。ケアマネジャー同士で地域のショートステイの空き情報の共有も含め、皆様のご要望にお応えできるご提案が少しでも多くできるよう取り組みます。また、何よりも、日頃よりご安心頂ける関係作りに心がけたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。