

# 2022年度 横浜市平戸地域ケアプラザ

## 利用者アンケート 報告

課題・問題点	改善策	備考
<p>( 共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・<u>予防/居宅・通所</u> )</p> <p>契約における重要事項説明や個人情報の取扱いに関して、聞いた覚えがない等の意見が若干あった。</p>	<p>いつまでに：今年度中</p> <p>何を改善するか：職員間で契約時にどのような説明を行っているのか読み合わせを行い、不十分な点については補足して今後の契約時に追加説明を行う。</p> <p>(改善責任者：福岡)</p>	
<p>( 共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・<u>予防/居宅</u>・通所 )</p> <p>「職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境や体制が整っていると感じますか？」の設問に対し、全体数の約 20%の方が「やや感じる」と回答している。</p> <p>(「感じる」と回答をする方を増やし 100%に近づける必要がある)</p>	<p>いつまでに：今年度～次年度</p> <p>何を改善するか：昨年度からの課題ではありました。ケアマネジャー側に聴く姿勢があれば、利用者や家族は要望を伝えることができると思われるため「気軽に不満や要望を伝えられる環境や体制について」「話しやすい雰囲気について」を定期ミーティングでも確認し、実践する。</p> <p>(改善責任者：平江)</p>	
<p>( 共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・<u>予防/居宅</u>・通所 )</p> <p>「利用しているサービスに対する不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしてくれていますか？」の設問に対し、「あまりしてくれない」と回答された方が数名いた。</p> <p>「調整できない事もありますが、困り事を理解、共有し、方向性の確認を寄り添った態度で示すようにしてほしい。」という意見もあった。</p>	<p>いつまでに：今年度～次年度</p> <p>何を改善するか：意見を真摯に受け止め、職員間で共有する。日ごろの定期ミーティングでも「サービス事業者が営業休止日等に急な対応を求められた時などにどのような支援ができるか」をテーマに意見交換し、課題に対して備えておく。</p> <p>(改善責任者：平江)</p>	

課題・問題点	改善策	備考
<p>( 共通・窓口相談・<del>自主事業</del>・<del>貸出施設</del>・予防/居宅・通所 )</p> <p>施設の快適性についての意見・要望のなかで、換気のための窓の一部開放や空調の温度設定に関する苦言があった。</p>	<p>いつまでに：1月以降</p> <p>何を改善するか：窓の一部開放による冬季の低室温については感染症対策の観点から、窓口での口頭説明や館内掲示により協力依頼を再度徹底する。</p> <p>(改善責任者：坂元)</p>	
<p>( 共通・窓口相談・<del>自主事業</del>・<del>貸出施設</del>・予防/居宅・通所 )</p> <p>緊急時の対応について、「説明を受けていない」または「あまりを受けていない」と回答した方が昨年度の50.7%から今年度29.7%に改善されたが、依然3割弱の方が説明不十分と回答している。</p>	<p>いつまでに：1月以降</p> <p>何を改善するか：今年度において避難経路図を基に説明を徹底した成果が出ているので、利用者に対しては定期的に避難経路等の認識の確認と説明を行う。</p> <p>(改善責任者：坂元)</p>	
<p>( 共通・窓口相談・自主事業・<del>貸出施設</del>・予防/居宅・通所 )</p> <p>意見・要望の記述のなかで「相談しやすい雰囲気があるとよい」との回答があった。</p>	<p>いつまでに：即時</p> <p>何を改善するか：事務所窓口から来館者が見えづらい構造となっており即時に対応できなかった事案が考えられるので特に来館時の注意と声かけの徹底を職員間で共有する。</p> <p>(改善責任者：坂元)</p>	

ご協力ありがとうございました。