

横浜市深谷俣野地域ケアプラザ 令和6年度利用者アンケート振り返りシート

課題・問題点	改善策	振り返り・備考
(共通・窓口相談・<u>自主事業</u>・貸出施設・予防/居宅・通所) 終活・防犯・介護保険・高齢者に必要な知識がテーマの講座を開催して欲しい。	いつまでに：随時対応、次年度 何を改善するか：終活については毎年開催（今年度は9月）しているが、ニーズに合わせ複数回の開催も検討する。 防犯や消費者被害については、引き続き警察や消費生活センターからの情報を配下や掲示し、ニーズに合わせ講座を計画・開催していく。 介護保険制度や高齢者に必要な知識については、事業開催時に情報提供している。ニーズに合わせ講座を計画・開催していく。 いずれも相談時や事業開催時、地域に出向く際にも情報提供し、周知していく。 （改善責任者：遠藤）	終活の一環で身元保証についてや戸塚区版エンディングノート講座を地域住民向けに開催した。また地域からの要望を受け認知症や防災関連の講座も開催した。 適宜、相談時や訪問時に防犯や消費者被害について、チラシや口頭にて周知した。
(共通・窓口相談・<u>自主事業</u>・<u>貸出施設</u>・予防/居宅・通所) 緊急時の対応の説明について:大事なことなので頻繁に受けた方がいい。	いつまでに：随時説明を行う。 何を改善するか：年に一度の説明では、聞く機会がない方がいる可能性もあるので説明の機会を増やす。また、貸室内には緊急時の避難経路の説明イラストを掲示し、定期利用外の方へもお知らせする。 （改善責任者：石橋 ）	緊急時の避難経路の説明イラストを掲示し、貸室利用者が常時確認できるようにした。

横浜市深谷俣野地域ケアプラザ 令和6年度利用者アンケート振り返りシート

(共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・予防/<u>居宅</u>・通所) 利用者様へのサービス情報提供に対し、もっといろんな情報提供を求める意見があった。	いつまでに：随時 何を改善するか：利用者様への適切な情報提供を行なえるようにするため、各職員が他法人との勉強会や外部・内部も含めた研修等に参加し、その内容を居宅会議等で情報共有を行う。 (改善責任者：小池)	知り得た情報をもとに、各自担当している利用者様へ、新たな情報提供を行うことができた。
(共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・予防/<u>居宅</u>・通所) 個人情報の取扱いに対して、覚えていないなどの意見があった。	いつまでに：随時 何を改善するか：契約時に契約書・重要事項説明書・個人情報の取扱いの説明を本人・家族に行っている。 個人情報の重要性も日々変化しているため、利用者様への再確認も含めて、今後は年1回、個人情報の取扱い説明を訪問時に各自行っていく。 (改善責任者：小池)	各担当ごとに定期訪問を活用し、個人情報の取扱いの説明を本人、家族に改めて説明した。
(共通・窓口相談・自主事業・貸出施設・予防/<u>居宅</u>・通所) 介護保険対象外のサービスを利用した事が無いという意見やアンケート用紙への無記入の回答が多かった。	いつまでに：随時 何を改善するか：月1回のモニタリング訪問を活用し、利用者様のニーズに対し介護保険対象外のサービス情報も随時提供していく。 (改善責任者：小池)	地域で行っているボランティア活動や、様々な主体の催し等をチラシやパンフレットをもとに情報提供することができた。