

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
(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 運営方針や事業計画について説明を受けたり、 目にしたことがない	いつまでに：5月 何を改善するか：運営方針や事業計画を玄関等に 掲示する。また、広報紙及びデイ新聞により周知 する。 (改善責任者：所長)	介護保険事業の契約者については、契約時に説 明しているが、契約期間が長い方については、 忘れてしまう場合がある。また、会場利用者や 相談者については、周知していない。
(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 苦情等を相談する仕組みについて説明されてい ない	いつまでに：5月 何を改善するか：介護保険事業の契約者には、定 期的に苦情等を相談する仕組みについて周知す る。また、館内掲示については、より見やすい場 所へ掲示する。 (改善責任者：所長)	介護保険事業の契約者については、契約時に説 明しているが、契約期間が長い方については、 忘れてしまう場合がある。なお、館内には苦情 の仕組みについて掲示してある。
(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 災害時などの避難方法が分かりにくい	いつまでに：5月 何を改善するか：玄関等の見やすい場所へ避難経 路図を掲示する。また、事業実施時には避難方法 を周知する。 (改善責任者：所長)	現状でも避難経路図を掲示しているが、より見 やすい掲示と事業実施時に周知する。
(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 建物内や敷地内は、清潔感があり、気持ちよさ や心地よさを感じない	いつまでに：2月 何を改善するか：定期清掃の確認表を作成し、 清掃状況を確認する。 (改善責任者：所長)	定期清掃では、普段落としきれない汚れを専門 業者が清掃するため、仕様を確認して落とせる 汚れを落としてもらう。
(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 設備や椅子等の備品は、不具合がなく安心して 使えない	いつまでに：3月 何を改善するか：古い物品を見直し、必要に応じ て新たな物品を購入する。 (改善責任者：地域活動交流CO)	古い物品の整備が進んでいないため、利用者目 線で物品を整備する。

利用者アンケート振り返りシート

<p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 事業は回数・プログラム等が充分に行われていない</p>	<p>いつまでに：2月 何を改善するか：他施設で行われている類似事業をチラシ等用いて紹介する。 (改善責任者：地域活動交流CO)</p>	<p>自主事業の開催には限界があるので、まずは他施設で行われている類似事業を紹介する。</p>
<p>(共通・地活・包括・予防支援・居宅・通所) 事業所選択にあたって、事業所のリストを提示されなかった</p>	<p>いつまでに：3月 何を改善するか：事業所選択確認表や予事業者リストを作成する。 (改善責任者：包括、予防支援、居宅各管理者)</p>	<p>事業所選択時はホームページを用いて選択してもらっているが、確実に選択している状況が把握できるように書類を整備する。なお、設問が「リスト」となっているので、リストが何を指すのか不明確である。</p>