

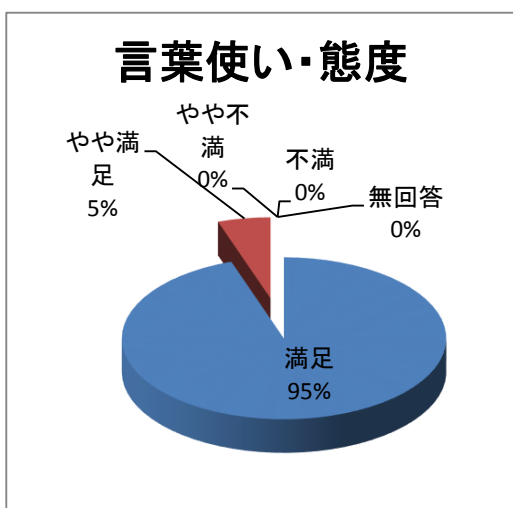
# 居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 平成29年度 アンケート集計結果

平成29年9月吉日

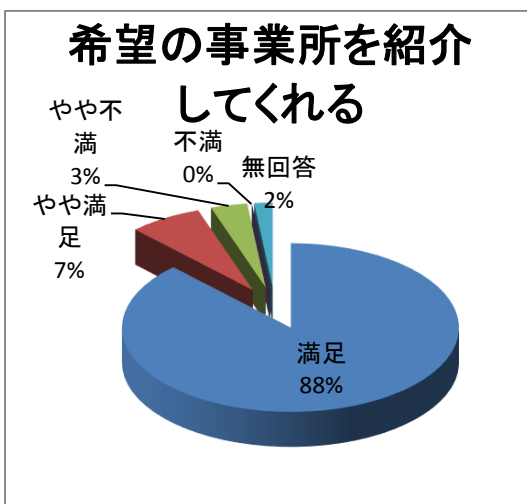
平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情賜り、厚く御礼申し上げます。  
この度、先日皆様にご協力頂きました、当事業所の介護支援専門員業務につきましてのアンケート結果をまとめさせて頂きましたので、皆様にご報告申し上げます。  
このアンケートにつきましては、来年度以降も定期的に行わせて頂き、今後のサービス向上に役立てたいと考えておりますので、引き続きご協力頂きますようお願い申し上げます。

実施年月日：平成29年7月  
実施方法：アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収  
配布数：82  
回収数：57  
回収率：70%

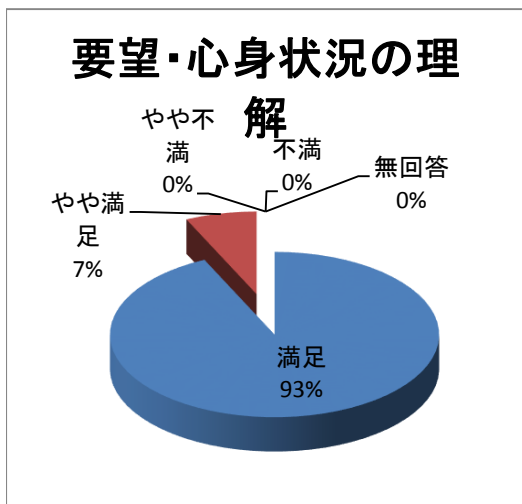
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



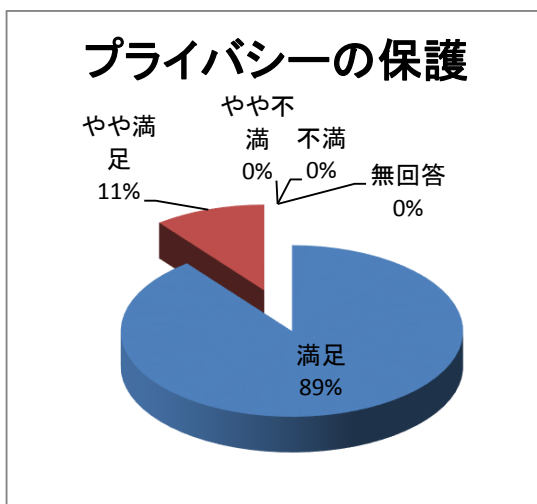
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



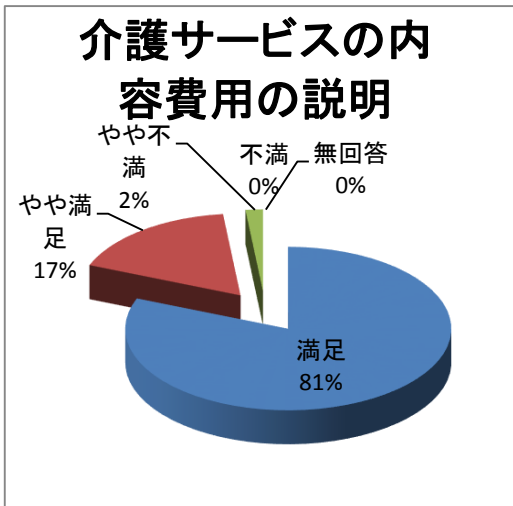
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



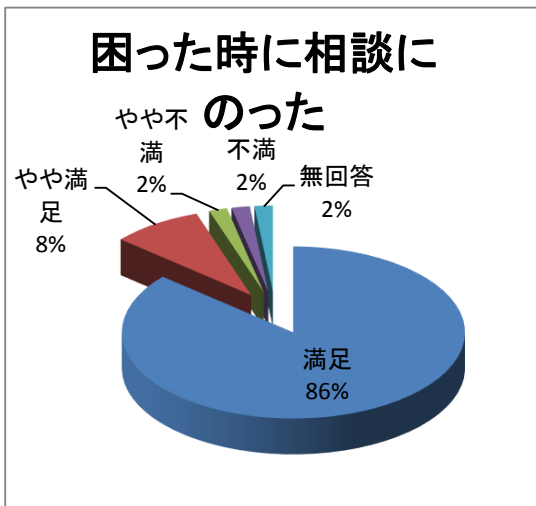
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



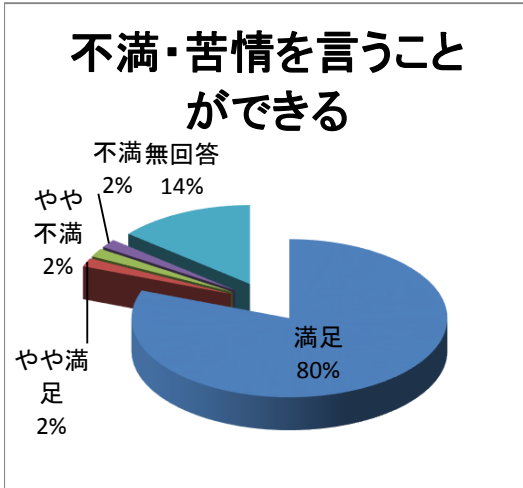
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



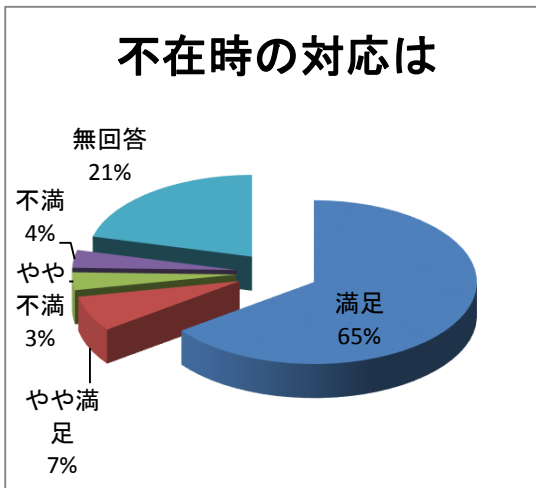
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



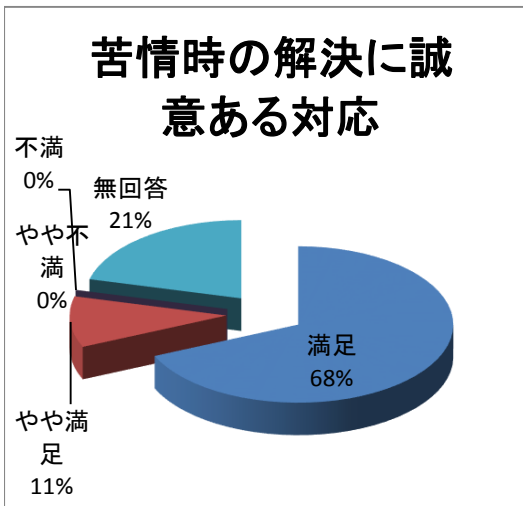
7、不満や苦情をケアマネジャーに気楽に言うことができますか？



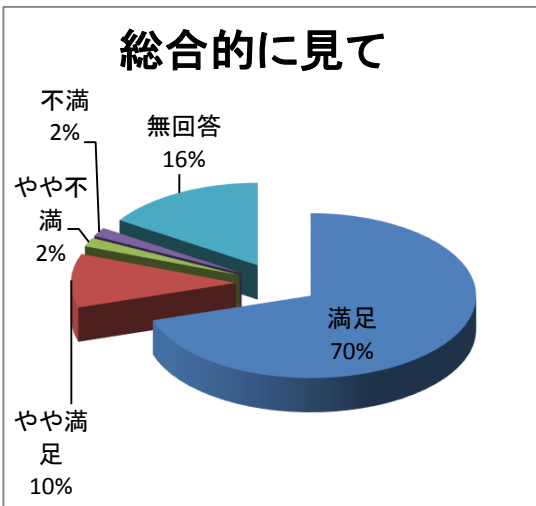
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



9、事業所は苦情等解決に誠意ある対応をしてくれますか？



10、この居宅介護を総合的に見てどのように感じていますか？



11、あなたの担当ケアマネジャーに対するご意見やご要望等、ご自由にご記入ください。又、今お使いのデイサービス、ショートステイ、ヘルパー、訪問看護、福祉用具等についてご意見があればどうぞ。

#### 【各サービス事業所】

・送迎時間等の変更希望はありましたが、特に意見はありませんでした。

#### 【ケアマネ】

- ・サービス事業所との連絡を上手くしてくださりありがたいと思っています。
- ・急なお願い時もすぐに対応してもらって大変助かっています。
- ・介護者に対する相談相手にもなってもらい、精神的に助かっています。
- ・電話での言い間違い、聞き間違いをなくすため担当のケアマネジャーに直に送れるメール環境の整備をして欲しい。
- ・病気への知識、医療知識をもっと付けてもらえればよい。
- ・施設等を紹介する場合、施設の情報をしっかり収集し、利用する側にあった情報の提供をしてほしい。

### 考察・まとめとして

このアンケートを実施してみて、概ね、良い評価を頂きましたが、本アンケートの性質上不満や苦情を記入しづらい部分もあったということを理解しておくことが大切であると思います。

本アンケートに満足することなく、日常業務において自ら課題を発見し、進んで解決していく姿勢も必要であり、また、今回早急に改善が必要な課題も抽出され、適切な対応策を考えていきたいと思っています。

5、「介護サービスの利用方法や内容、費用についての説明は受けましたか」について「やや不満」につけた方もおり、説明不足が歪めません。お金に関する大事なことなのでより丁寧にわかりやすくこれからは対応して行きたいと思っています。

6、「あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？」について「不満」や、「やや不満」につけた方もおり、対応不足が歪めません。今後は緊急時など迅速に対応できるようにしていきたいと思っています。

8「ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか」について「やや不満」「不満」をつけられた方もおり、各ケアマネは携帯電話も持っておりますが対応が遅れる時があります。緊急な場合かそうでない場合か事前に確認し、事務所の職員担当以外のケアマネも連絡を密に取り、満足の回答がもらえるよう頑張りたいと思っています。

9「事務所は苦情等解決に誠意ある対応をしてくれますか」満足度のパーセントは低いですが、回答欄に苦情を言ったことがないので「無回答」とした、と言った意見もあり、又アンケートの裏面だったので記載忘れもあるかとは思っています。ケアマネの苦情だけでなく、介護サービス事業所からも苦情も迅速に対応して行きたいと思っています。

10「この居宅介護支援事業所を総合的に見てどのように感じていますか」昨年度は74%で今年度は70%です。最低80%の満足度がいただけるようにこれからもケアマネジメントや対人援助などのスキルを各自磨いていきたいと思っています。

今回のアンケート調査につきましては大勢の利用者様にご協力頂き、貴重なご意見ご要望を頂きましたことを心より感謝申し上げます。このアンケート結果を参考に良い部分は継続していき、ご指摘を受けたところは改善しより良い支援、サービスの提供が出来るよう努めていきたいと思っています。メールの環境整備など良い意見を頂きましたので早速対応して行きたいと思っています。

次回、アンケート実施の際にも、ご協力頂きますようよろしくお願いいたします。