

居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 平成30年度 アンケート集計結果

平成30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30年9月

実施方法：アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収

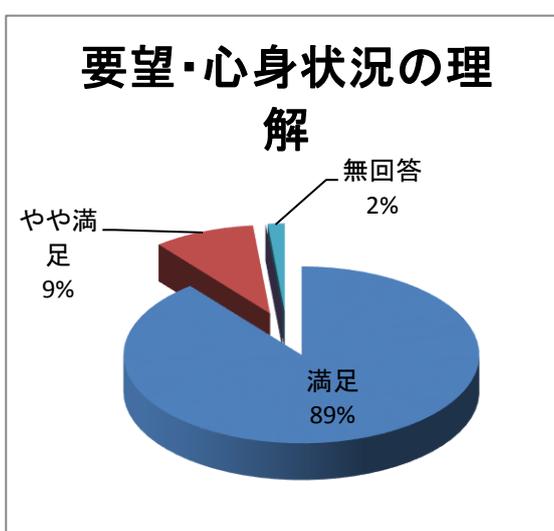
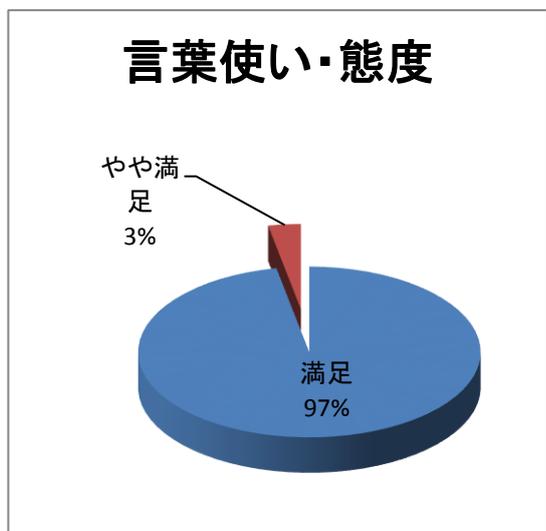
配布数：102

回収数：65

回収率：63%

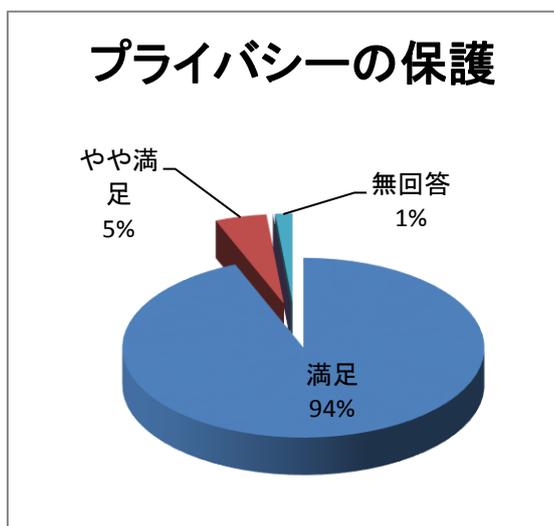
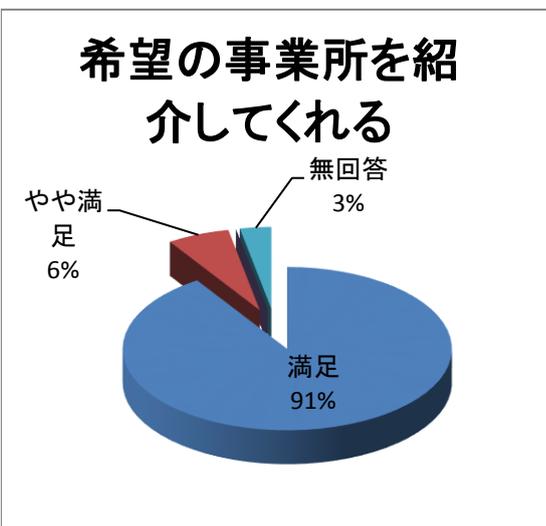
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？

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？

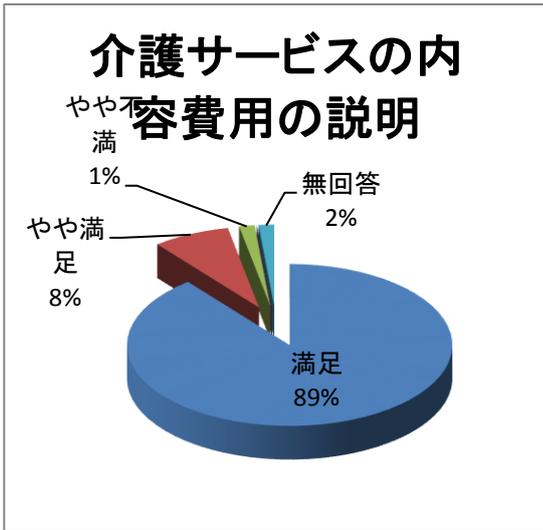


3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？

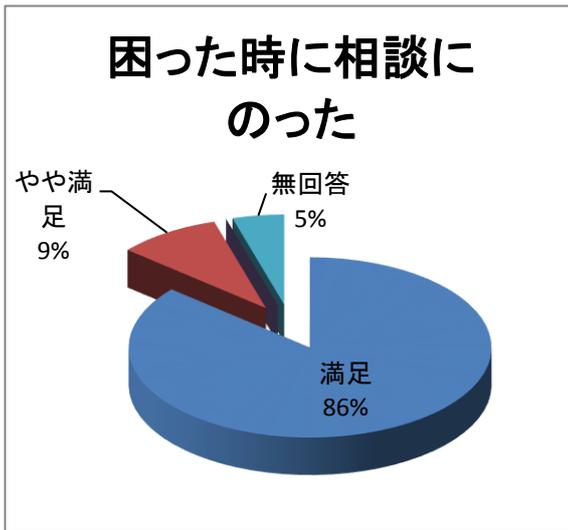
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



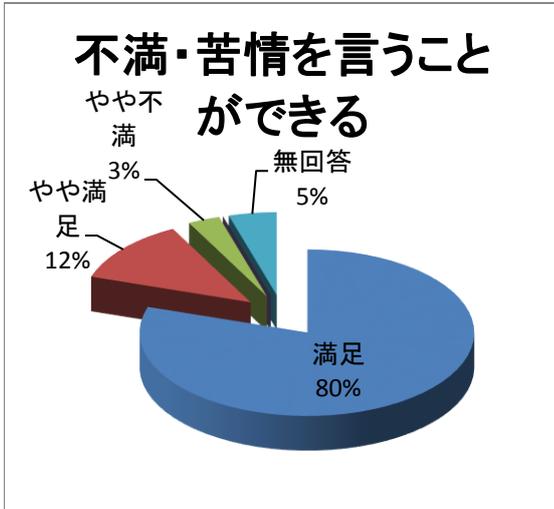
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明を受けましたか？



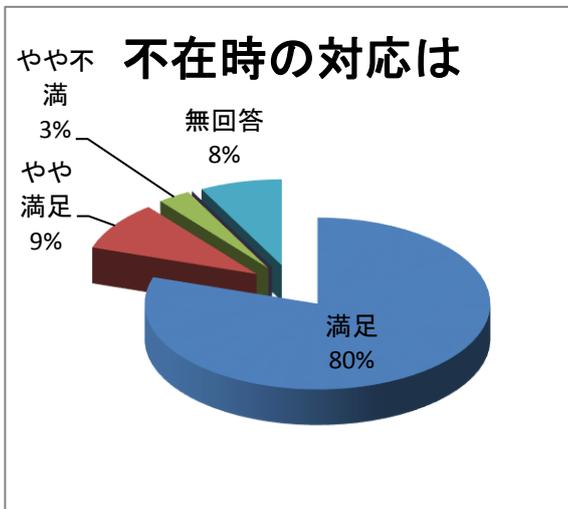
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



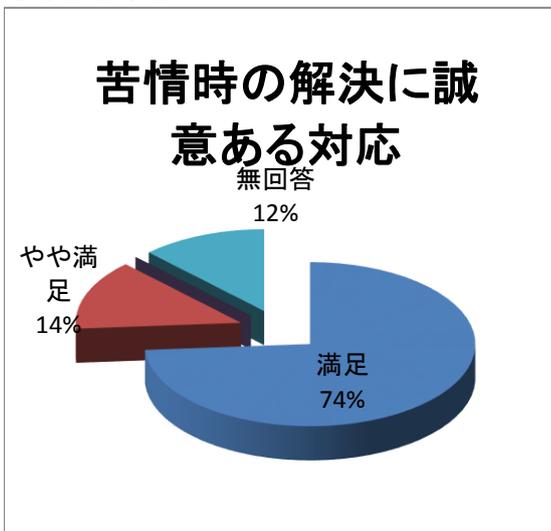
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



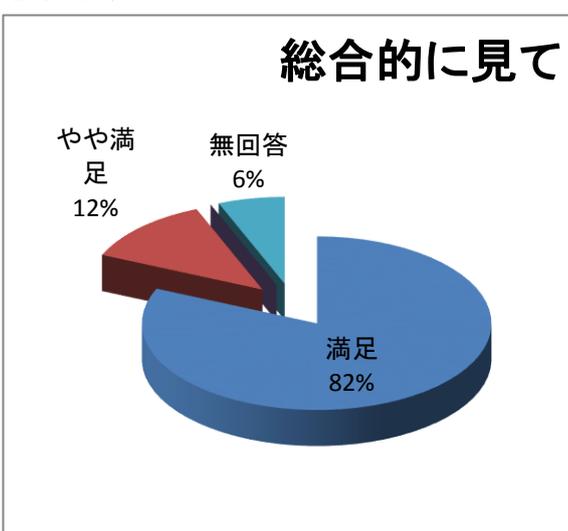
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



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】

・デイサービスの送迎時間についてのご要望がありました。

【ケアマネ】

- ・いつも誠意ある対応をしていただいております。
- ・相談した際の対応も早く大変感謝しています。
- ・心配なことや心の不安を親身になって聞いていただき、本当に安心しております。
- ・急な変更にも暖かく対応してもらっています。
- ・もう少し思いやりがあってほしいです。

考察・まとめとして

アンケートを実施した結果、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難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抽出し、進んで解決していく姿勢も必要であり、また、今回頂きましたご意見につきましては、適切な対応策を考えていきたいと思ひます。

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」につけられた方もおられ、説明不足が否めません。これからは介護サービスについて、より丁寧にわかりやすく説明していきたいと思ひます。

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」について「やや不満」につけられた方もおられ、今後はより一層信頼関係が築けるように努力して参ります。

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」につけられた方もおられ、各ケアマネは携帯電話も持っておりますが、すぐに対応できないこともあります。事務所の職員、担当以外のケアマネとも連絡を密に取り、丁寧な対応に努めたいと思ひます。

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」について昨年度は70%で今年度は82%です。より高い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磨いていきたいと思ひます。

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ひます。

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。