

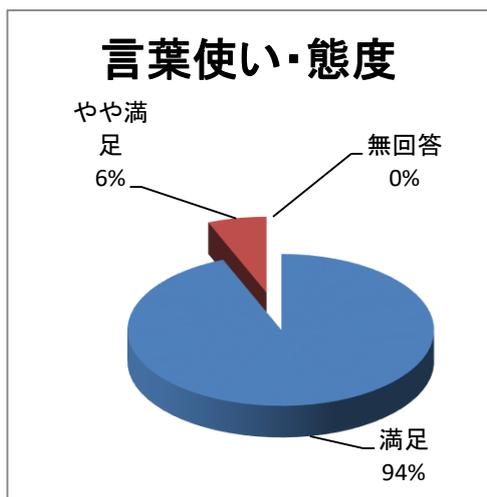
居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 令和5年度 アンケート集計結果

令和5年9月吉日

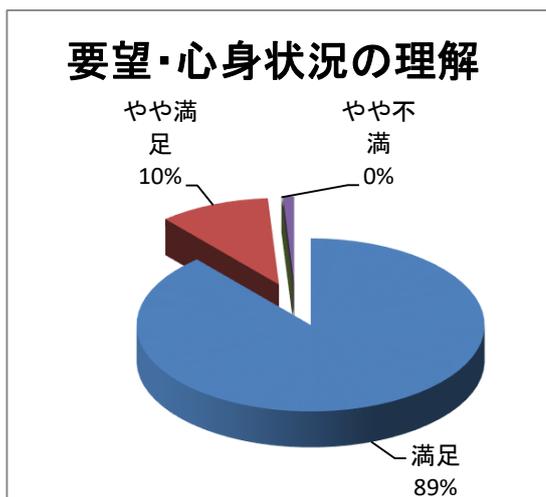
平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情賜り、厚く御礼申し上げます。
この度、先日皆様にご協力頂きました、当事業所の介護支援専門員業務につきましてのアンケート結果をまとめさせて頂きましたので、皆様にご報告申し上げます。
このアンケートにつきましては、来年度以降も定期的に行わせて頂き、今後のサービス向上に役立てたいと考えておりますので、引き続きご協力頂きますようお願い申し上げます。

実施年月日： 令和5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： 125
回収数： 97
回収率： 77.6%

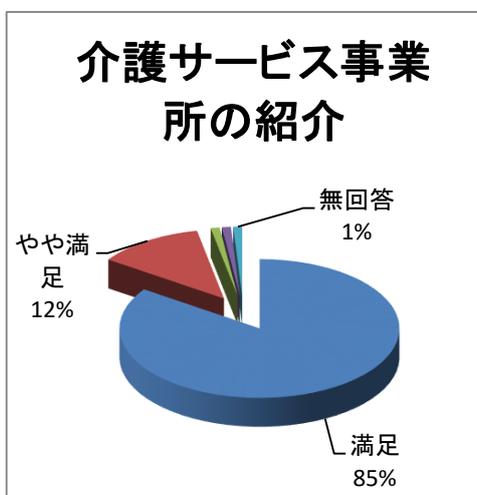
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



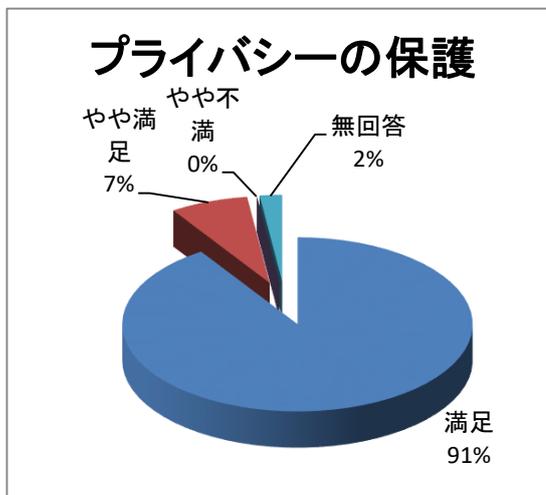
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



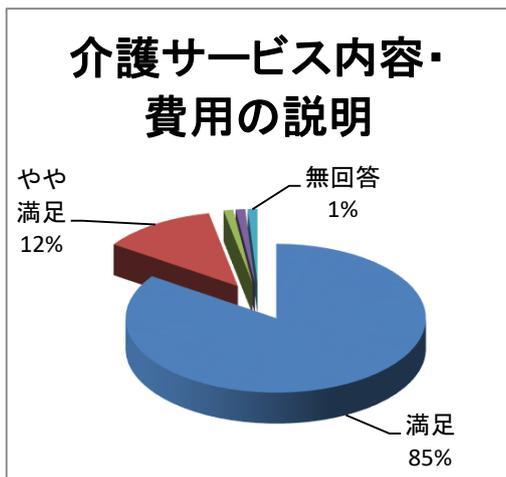
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



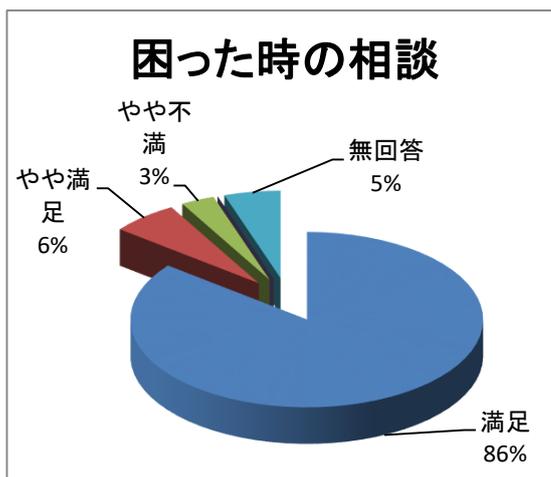
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



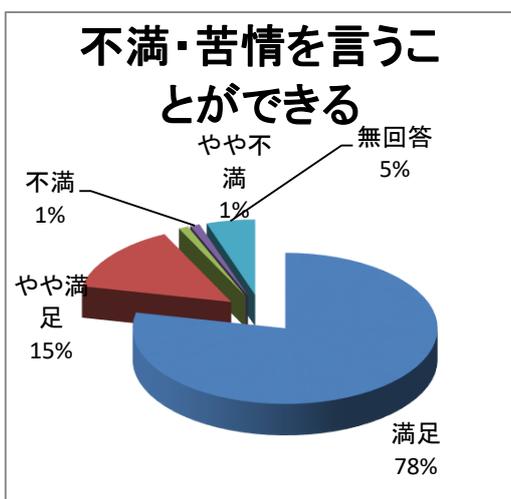
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



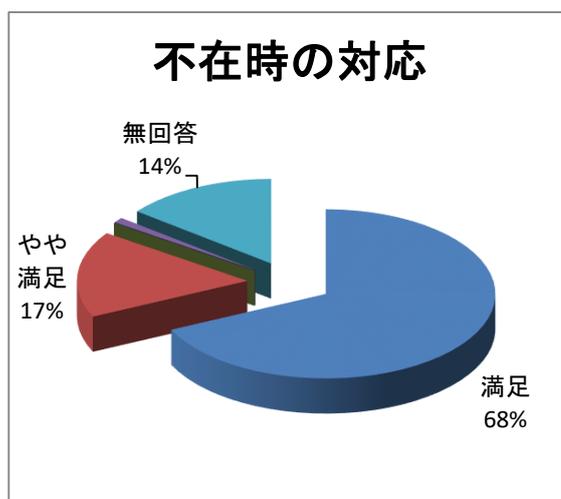
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



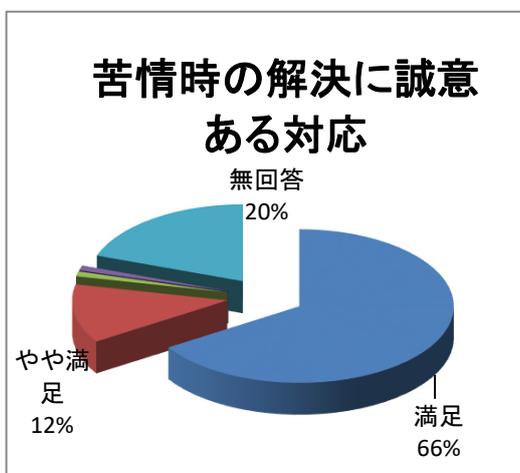
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



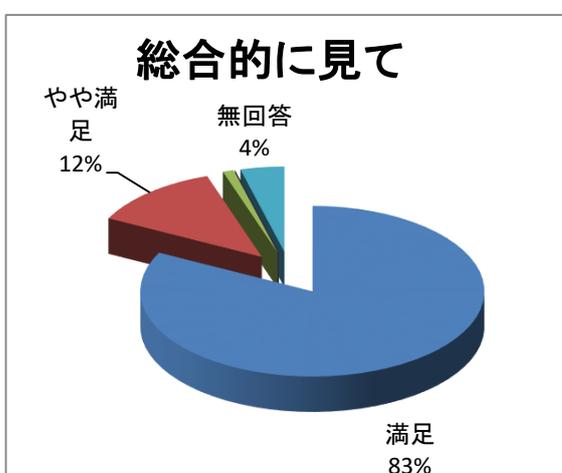
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



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。

【通所サービス】

- ・現在利用しているデイサービスには充分満足しています。皆様に感謝しています
- ・1日のデイサービスでも大変。でも家に一人でいるよりいい、気が晴れる、和む
- ・こちらの事情を理解してくれてとても助かっているし、本人も楽しく通えているのだが1カ所しか通えていないのでもし本人が気に入らなくなった時に家族としては不安がある
- ・よく行き届いていると思います。本人も行って楽しんでいるように思います

【施設】

- ・現在の有料老人ホームは住みやすい

【通所リハビリ】

- ・いつも入浴が最後になるので早めに入れてほしい

【ヘルパー】

- ・ヘルパーさんの入浴介助には大変お世話になり、満足しています

【ケアマネ】

- ・親身になってご心配下さり申し訳ありません。感謝しています
- ・大変満足しています。これからもよろしく願います
- ・現在満足しております。ありがとうございます
- ・大変お世話になっております
- ・今まで通りで良いです 良くしてもらってます
- ・要介護になってから担当になったケアマネさんは、とても丁寧に説明してよくこちらの話を聞いて下さりとても満足しています
- ・こちらの日時に合わせて来てもらえて良かったです
- ・いつもありがとうございます。ただただ頭が下がる思いです
- ・長いお付き合いで、なんでも相談できて助かってます。事業所との関わりで頑張ってくれているのに申し訳ない部分があって気になってます
- ・いつも親身になって頂きとても感謝しています。有難うございます
- ・とても話しやすく有難く思っています。諸対応が手早く嬉しく思います
- ・意見、要望は特にありません よくして貰っています
- ・いつも先の事を考え対応いただきありがとうございます 色々ご迷惑を掛けすることもあろうかと思いますが今後ともよろしく願います
- ・わからない事、心配事、直ぐに対応して下さい信頼しております
- ・いつも親切にして頂き大変感謝しております。週1回でもデイサービスに参加できると嬉しいです。これからもよろしく願います
- ・いつも大変お世話になっております パーフェクトで有難く思っています
- ・とても楽しく1日中話をしても飽きません これからもよろしく願います。ケアマネさんあっての私です
- ・定期的に連絡して下さるし困った時は直ぐ対応して下さる。(家に来て下さるので安心してます)これからも宜しい願います
- ・介護認定ごとに担当者会議を開いてチームでケアしていただいていることが、頼もしく安心してお任せで出来ます
- ・本当に親身になって動いて下さいます。大変感謝です
- ・いつも親切に話を聞いて頂きありがとうございます。不満はありません
- ・毎月来ていただくのを楽しみにしています
- ・いつも優しく楽しく話しやすいです
- ・通院の際もスケジュール管理をきちんとして下さり、助かってます
- ・もっと相談にのってほしい
- ・当方の事情をよく理解して適切なアドバイスをして下さいますので頼りにしております
- ・特にありません。非常に満足しています

【その他】

- ・先日ある病院に扶老会のスタッフさんが利用者さんの受診同行をしていてその時に他の利用者さんの悪口を言っていて声も大きいし聞いてどうかと思いました

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、中には厳しいご意見もいただき感謝しております。今後は法人全体で個人情報保護の徹底を取り組んで参りたいと思います。

2「家族の要望や心身の状況を理解してくれていますか」について
毎回「やや満足」をつけられた方が多い項目です。アセスメントをしっかりとるよう心掛けたいです。

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？」について
毎回、「やや満足」をつける方が多い項目です。もう少しわかりやすい説明を心掛けたいと思います。

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
「不満」につけられた方もおられ、いつでも気軽に苦情を言っていただけるように、ご利用者様と信頼関係がより一層築けたら良いと思っております。

9「苦情の解決に誠意ある対応を取ってくれますか」について
「不満」をつけられた方もおられ、苦情解決にはこれからも誠意をもち迅速に対応したいと思っております。

10、「この居宅介護支援総合的に見てどのように感じていますか？」について
今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、訪問できなかつたり、デイサービス・ショートが使えなかつたりとご利用者様には大変ご迷惑をおかけしました。評価の方も昨年度同様78%の高評価をいただきありがとうございました。

今年の5月、新型コロナウイルス感染症予防の緩和がされましたが、コロナの感染は無くならず高齢者施設では感染症予防の観点からサービスの調整を余儀なくされることが多く、皆様には引き続き、大変ご迷惑をおかけしました。
このアンケート結果を参考により部分は継続して行き、ご指摘を頂いた部分は改善し、よりよい支援、サービスの提供ができるよう努めてまいりたいと思っております。

次回、アンケート実施の際にも皆様のご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。
今回のアンケートで回答方式の変更を希望されるかとの問いをさせていただきましたが、今までどおりが良いという意見が大半だったため、来年度も同じ回答方式にさせていただきます。