

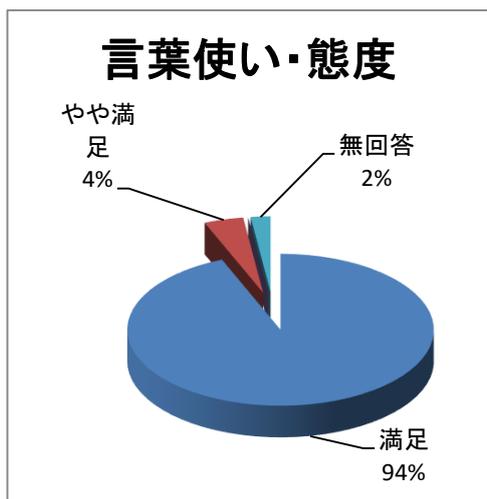
居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 令和4年度 アンケート集計結果

令和4年10月吉日

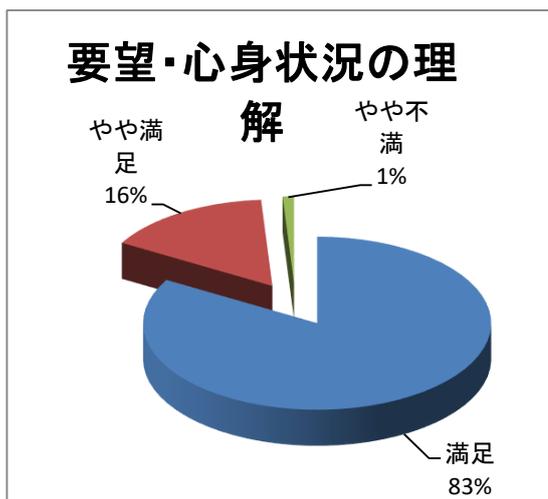
平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情賜り、厚く御礼申し上げます。
この度、先日皆様にご協力頂きました、当事業所の介護支援専門員業務につきましてのアンケート結果をまとめさせて頂きましたので、皆様にご報告申し上げます。
このアンケートにつきましては、来年度以降も定期的に行わせて頂き、今後のサービス向上に役立てたいと考えておりますので、引き続きご協力頂きますようお願い申し上げます。

実施年月日： 令和4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： 137
回収数： 96
回収率： 70%

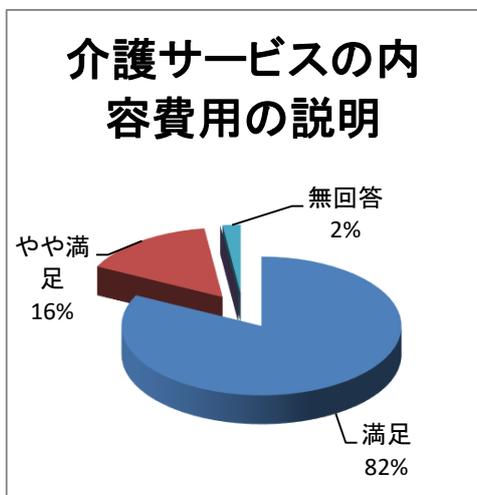
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



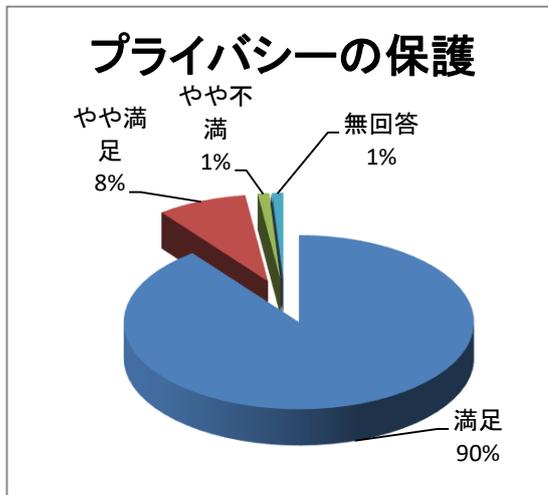
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



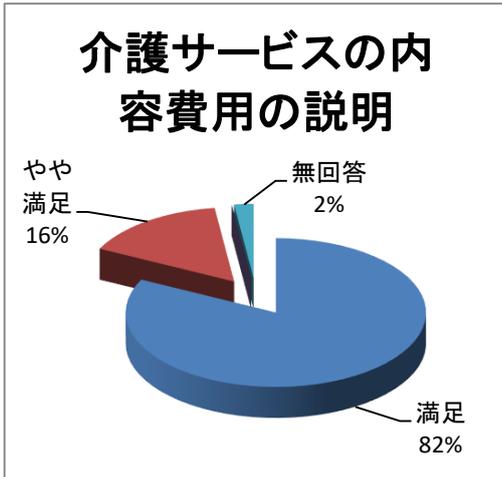
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



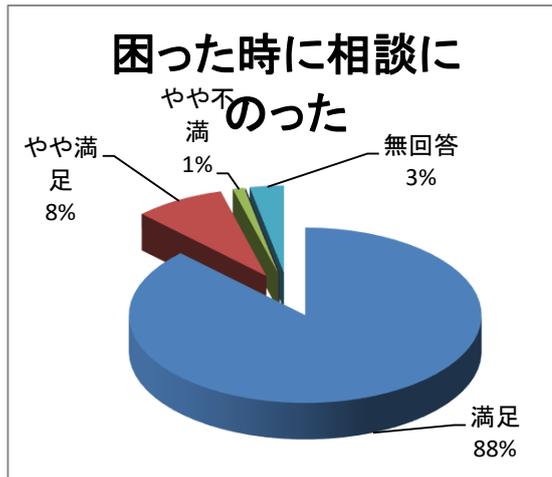
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



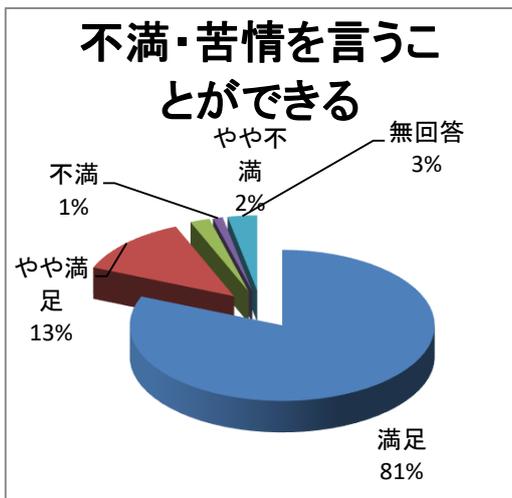
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



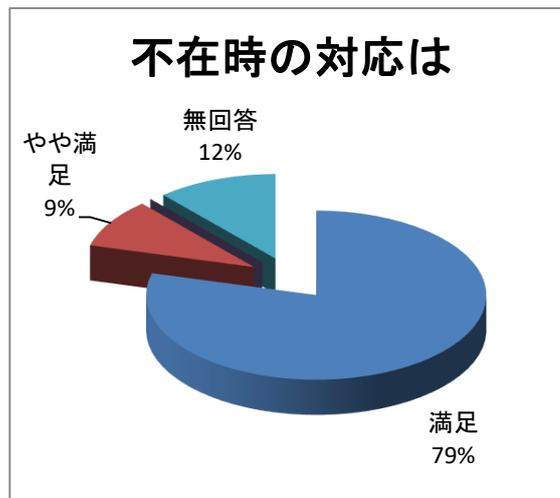
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



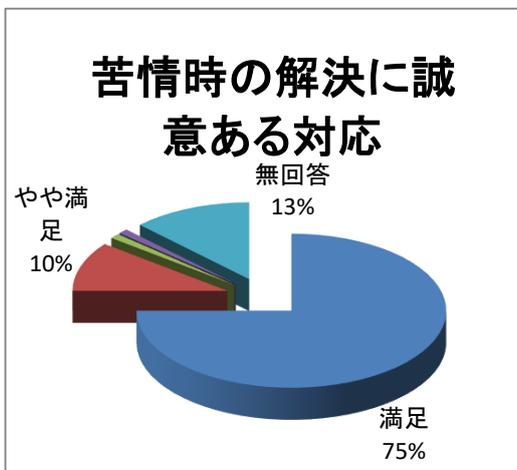
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



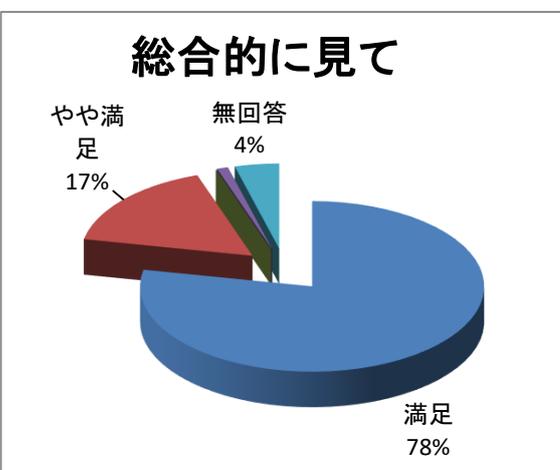
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に
対応してくれますか？



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】

- ・デイサービスの迎えの時間を9時までに来て欲しいです。
- ・難しい性格なのによくお世話して頂き感謝しています。有難うございます。
- ・デイサービスでもっと自分の話を聞いてほしい。(ゆっくり自分のペースに合わせてほしい)

【施設】

- ・ショートステイでお世話になっておりましたが行き届いたお世話で有難うございました。元気に帰ってまいります。
- ・利用施設の担当職員さんも、こちらの問題についてもお話して下さるし、楽しく過ごせていると思う。
- ・施設訪問が出来る様になると、行っている時の様子が分かるので安心もあります。コロナの終息を願います。

【訪問看護】

- ・訪問看護さんも皆さんとてもやさしく話を聞いて下さり、アドバイスを頂きました。おむつ替えや体の洗浄、口腔内ケアや吸引等大変勉強になりました。有難うございました。

【ヘルパー】

- ・毎度お世話になっております。掃除は手早いのですが、もう少し丁寧にしてほしい。色々とお話はしますが手違いがあるでしょう。

【ケアマネ】

- ・新しいケアマネさんは丁寧だと思いました。
- ・相談するといつも親身になって聞いて下さり、一緒に解決策を考えて頂きありがとうございます。何時も暖かくて、心細やかな配慮を頂き感謝申し上げます。
- ・初めての介護で分からない事が多く、また不安や悩みを一つひとつ解決して下さり大変感謝しています。迅速で丁寧な対応していただき、介護する身としてとても心強かったです。
- ・いつも親身になって、休みの日でも対応して下さい本当に感謝しています。
- ・色々な難問に快く対応して頂き大変感謝しております。今後も宜しくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・満足しております。来てもらって安心して暮らせます。
- ・いろいろな対応して頂き感謝しています。
- ・施設入所に際しても、きめ細やかに寄り添い対応して頂き心より感謝しています。
- ・いつも皆様には親切に一生懸命それぞれして頂き大変感謝しています。今のままで十分です。これからもお世話になります。
- ・気さくな方で何でも話せるのでいいと思います。介護の相談にもいろいろアドバイス頂いています。
- ・介護以外の例えば野菜づくりの話をしたり私の方がストレス解消になっていると思います。本人を目の前には言えないことが、必要であれば私の方から電話で手短かに伝えたいと思います。
- ・話しやすい、親しみの持てる方で、頼りにしていきます。
- ・いつも笑顔で接していただきありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・施設の違うデーサービスやショートステイ、老健入所を繰り返して利用していますが、いつも他施設のケアマネージャーと連絡を取って頂きスムーズに利用できて助かっています。ありがとうございます。
- ・こちらの要望に直ぐに応えて下さいますのでありがたく思っています。不満は全くありません。今後とも宜しくお願い致します。
- ・普通でしょう。

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っております。

「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
今年度は4月に人事異動が有。新人ケアマネが2人入っており、不慣れな点から
ご利用者様にはご迷惑をおかけしたかと思っておりますが、満足度78%とおおむね良い評価をいただきました。これに甘えることなく、ケアマネジメントのスキルアップに励みたいと思っております。

今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、介護保険の延伸処理、モニタリングや担当者会議がご自宅できなかつたり、通所先が休業、ショートステイ先をいつもと違う施設にお願いしたりと皆様には大変ご迷惑やご心配をおかけしました。
そのコロナ禍でも、今年度もアンケートに多数のご意見や励ましをいただきありがとうございました。
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。