

居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 令和元年度 アンケート集計結果

令和元年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： 令和元年7月

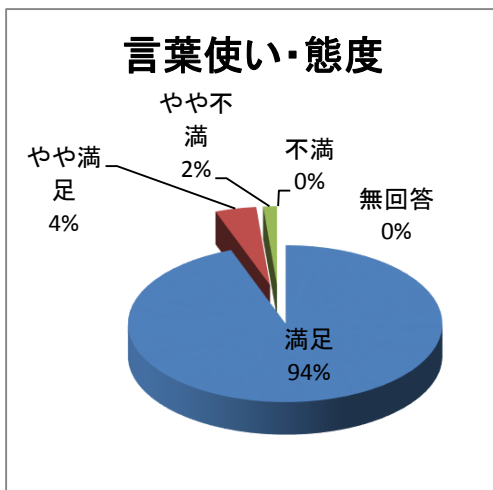
実施方法： アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収

配布数： 116

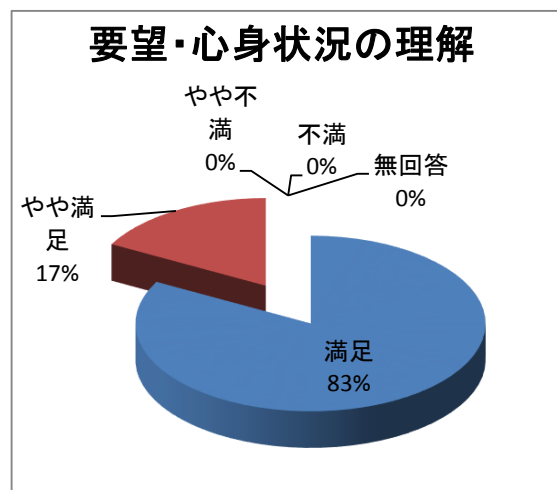
回収数： 71

回収率： 61%

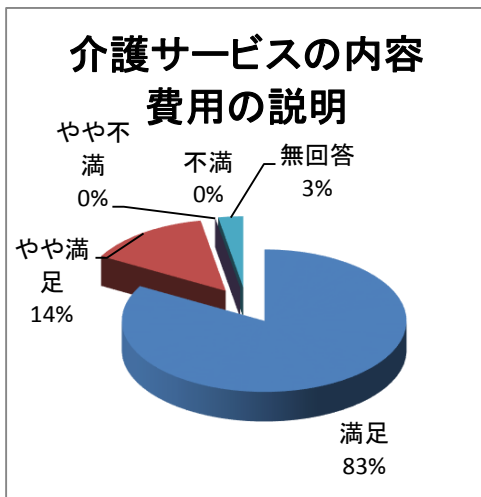
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



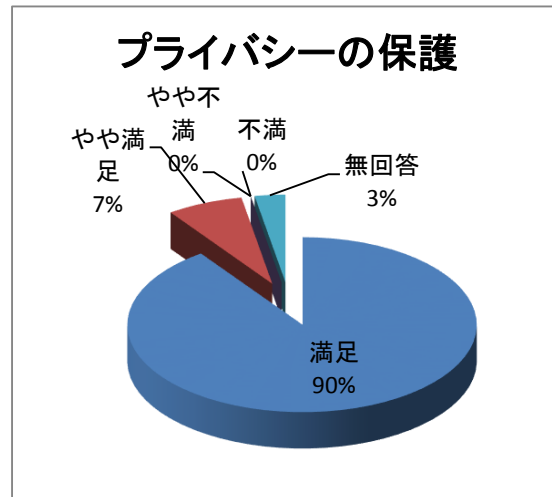
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



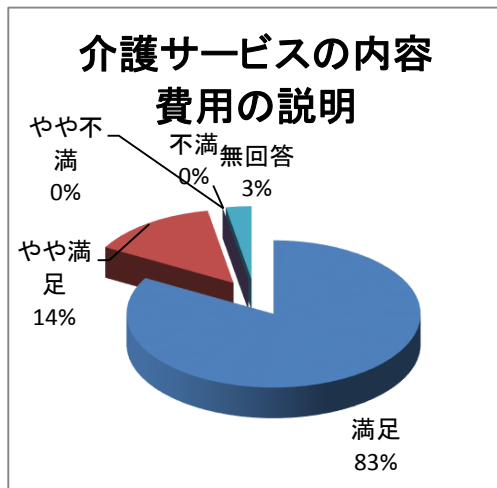
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



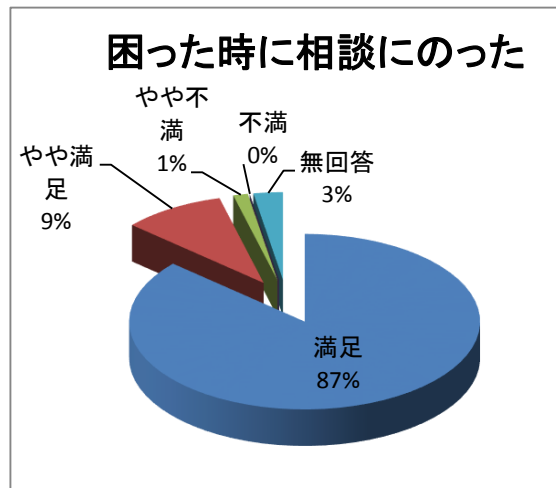
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



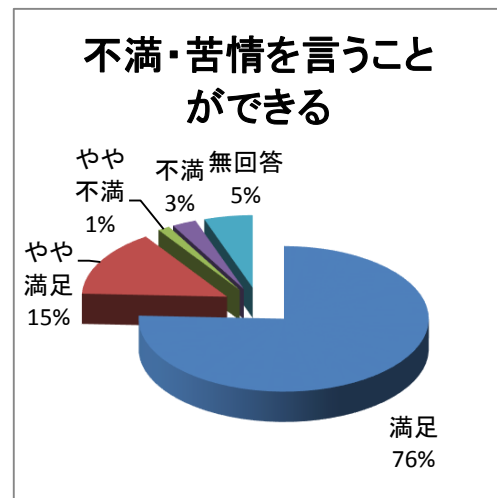
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



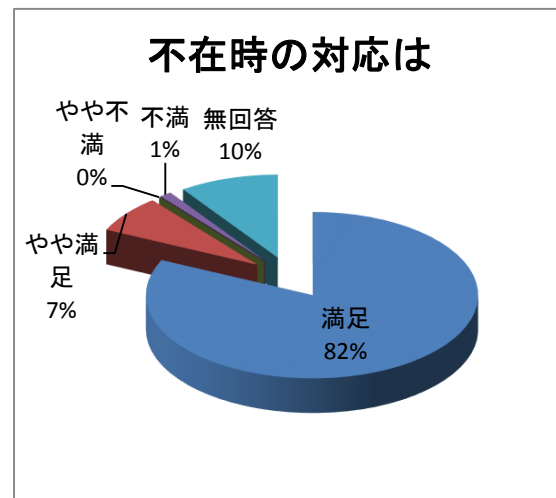
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



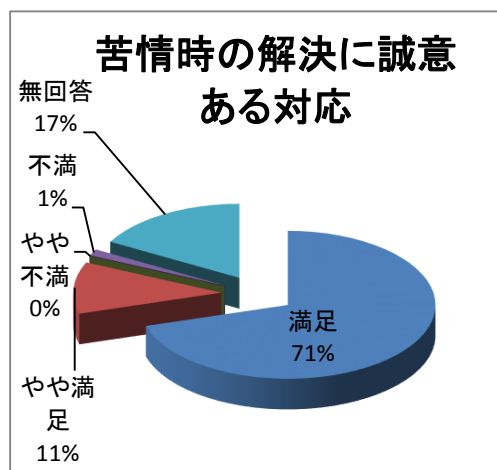
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



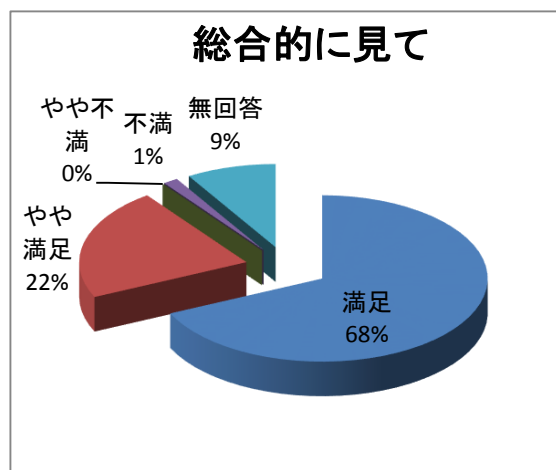
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



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。

【各サービス事業所】

【デイ】

- ・デイサービスに行くようになって明るくなった。
- ・マッサージがあるとよい。
- ・新しい創作活動をしてみたい。

【ヘルパー】

- ・いつもよくしてもらっています。
- ・声かけの仕方が悪い

【ケアマネ】

- とても丁寧に対応して下さいます。
- ・いつも素早く対応していただき助かっています。
- ・利用者以上に家族は大変であるということの認識がまだ足りていない。
- ・もう少し情報発信を多くしていただけたら安心感も増します。
- ・気軽に相談しにくい。説明をゆっくりしてほしい。

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えます。

3、「あなたの希望に合う、事業所を紹介してくれましたか」について
「不満」につけられた方もおられ、今年度は新人ケアマネも入り、情報不足が否めません。
より情報を多く発信し、丁寧にわかりやすく説明していきたいと思えます。

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、気軽に相談しにくい等の意見もあり、
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、「ケアマネー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
「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
対応が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えます。

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82%今年度は68%で下がっております。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えます。

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えます。

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。