

居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 令和3年度 アンケート集計結果

令和3年10月吉日

平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情を賜り、厚くお礼申し上げます。
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3年7月

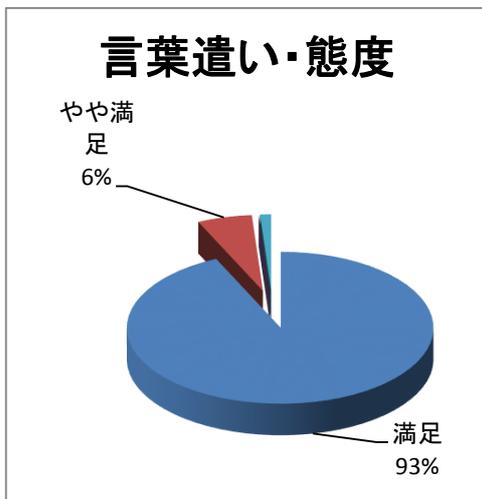
実施方法： アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収

配布数： 109

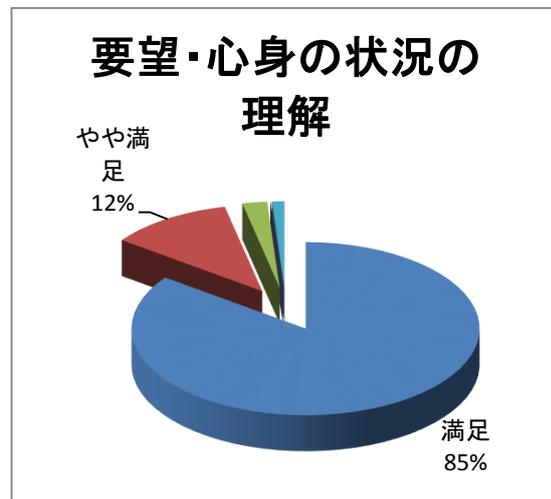
回収数： 87

回収率： 80%

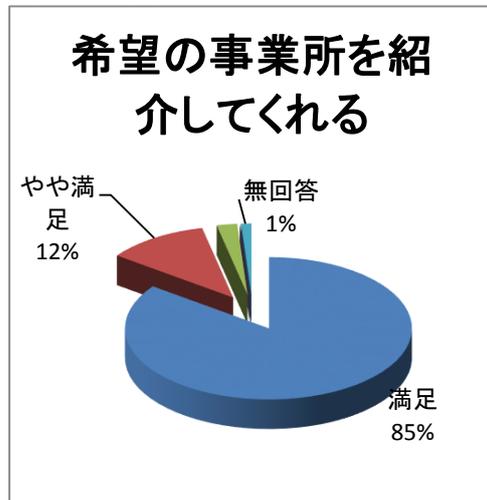
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



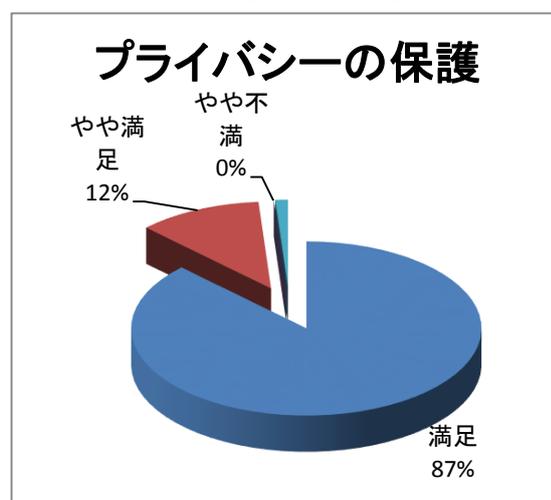
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



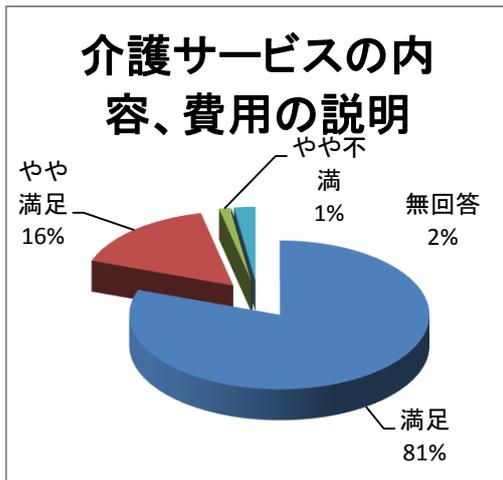
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



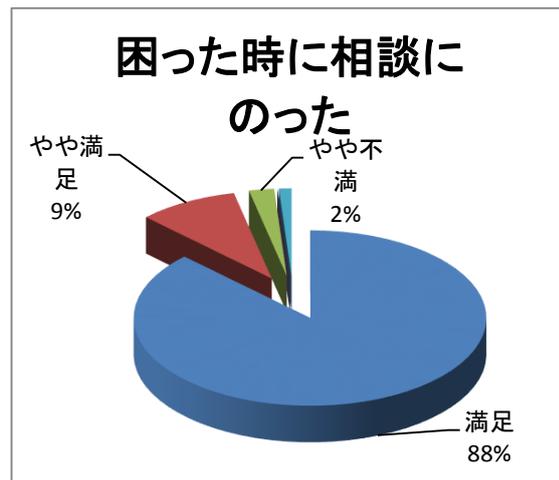
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



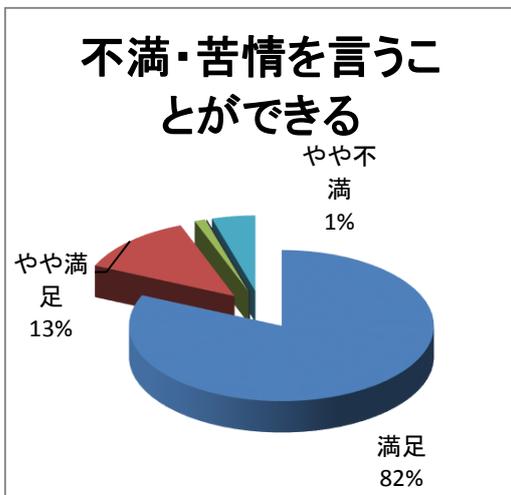
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



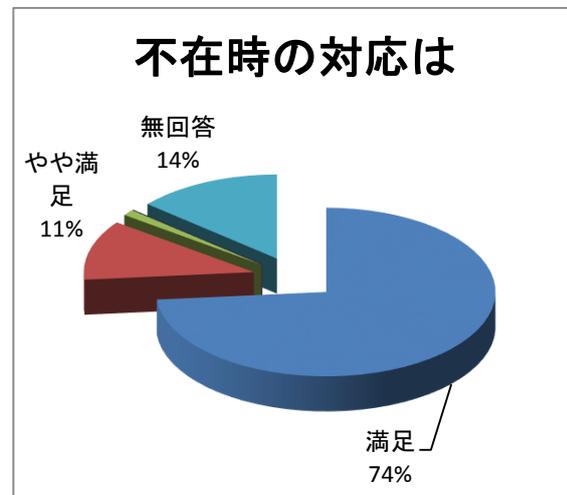
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



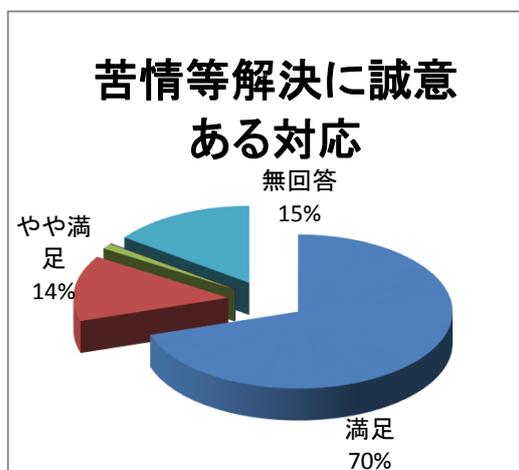
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



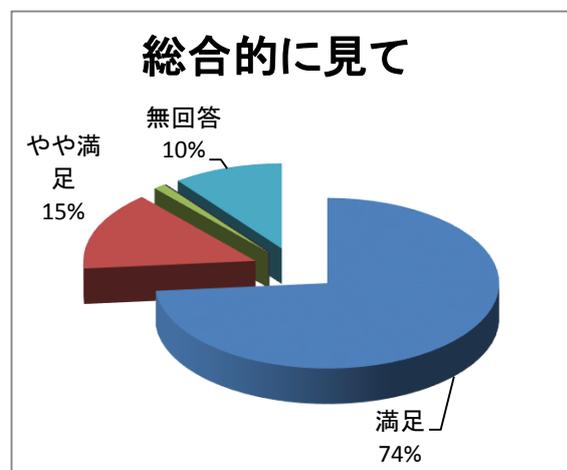
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



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、この居宅介護支援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】

- ・デイサービスを利用させて頂いています。家ではなかなか文字を書いたり塗り絵をしたりという事を言ってもやってくれませんので、是非「宿題」という感じで出していただけると何かしらやってくれるのではと、思っております。
- ・いつもデイサービスを利用させていただき、生活のリズムが取りやすくなり、とても感謝しています。ありがとうございます。
- ・デイサービスでの内容が少なく、体操の他にも様々な取り組みがあると良いと思う。
- ・リハビリを週2回(午後90分コース)通っていますが、効果が出ているとは、どうも実感出来ず、むしろ後退しつつあるのではと半信半疑で、体力後退と認知症の進行を心配しています。何か良いアドバイスがあれば・・・
- ・デイサービスが利用できなくなった場合は、即違う所を紹介して欲しい。
- ・水道のトラブルが多くあって、入浴出来ない事が残念でした。

【施設】

- ・お盆に島根県に帰省した際、山口県よりコロナに関しては安全な県なのに2週間はショートステイが利用できなくて困った。

【ケアマネ】

- ・私の体調も十分ではないので、私が倒れたら妻が入れる施設があるだろうか。また、経費など知りたい。まだ相談していないが、近いうち相談して、知っておき、用意もしておきたい。ケアマネジャーに不満はありません。
- ・家族からの要望だけでなく、プロならではの着眼点によるサービスやアドバイスの提供を今後も期待しております。いつも親身になってご対応頂き感謝申し上げます。
- ・当人以外の事も親身になって聞いてくださいます。心が安らぎます。ありがとうございます。
- ・気軽に相談も出来ますし、助かっています。
- ・介護者の負担の軽減の為ショートステイなどいろいろ対応していただきありがとうございました。
- ・今は夫と二人、老人になってしまいましたが、ケアマネジャーさんが来ていただくにあたり感謝しております。
- ・一枚の紙に周辺施設毎の料金やサービスの有無をまとめてほしい。選択肢の幅が広がると思います。
- ・ケアマネさんが訪問時にちょうど母が転倒していたのを見て、即ベッドの手配をしてくださりました。すぐに動いてくださるので安心感が強いです。

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っております。

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？」について
「やや不満」につけられた方もおられ、リスト化されるとよいという意見も頂戴しましたので、
今後は、各事業所の情報をしっかり把握し、まとめ、より良い提案をしていきたいと思っております。

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
「やや満足」につけられた方が16%もおられ、今年度は3年に1回の介護報酬改定の年でもあり、利用者様に十分にご説明ができていなかったと思っております。
今後もわかりやすく説明出来たらと思っております。

10、「この居宅介護支援を総合的に見てどのように感じていますか？」について
昨年度の満足は80%ありましたが、今年度は74%と少し下がりました。支援内容を今一度振り返り、ご利用者様から満足を付けていただけるように頑張りたいと思っております。

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宜しくお願い致します。

