

「ゆうあい居宅介護支援事業所アンケート調査」・集計結果

この度はアンケート記入にご協力いただきありがとうございました。

集計結果をご報告させていただき、今後の当事業所のサービス質向上に努めたいと考えております。

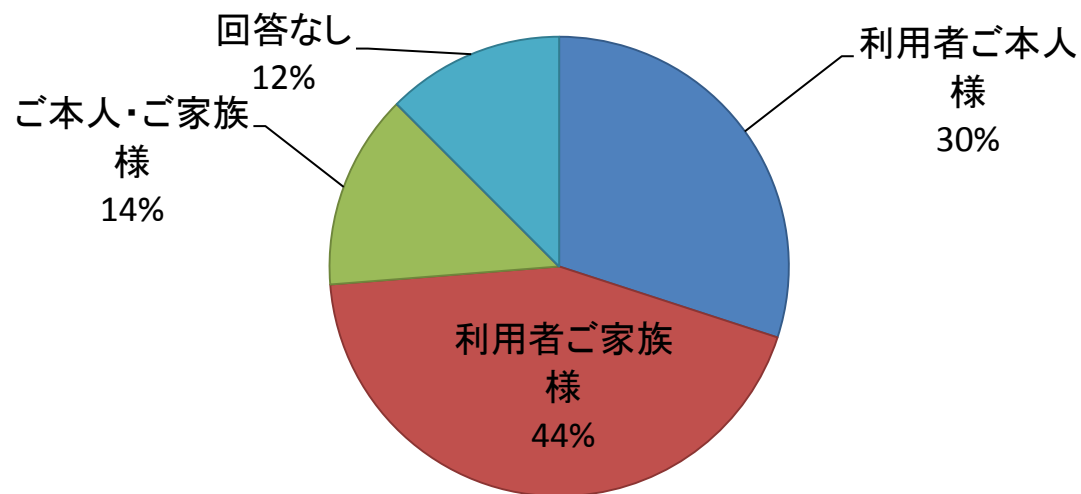
アンケート配布数	118		
回答アンケート数	80	回収率	67.80%

◆ アンケートご記入者様を教えてください。

⇒ 利用者ご本人様	24	30%
利用者ご家族様	35	44%
ご本人・ご家族様	11	14%
その他	0	0%
回答なし	10	12%

ご意見:なし

考察:要介護分布(状態像)に反映されていると考える。

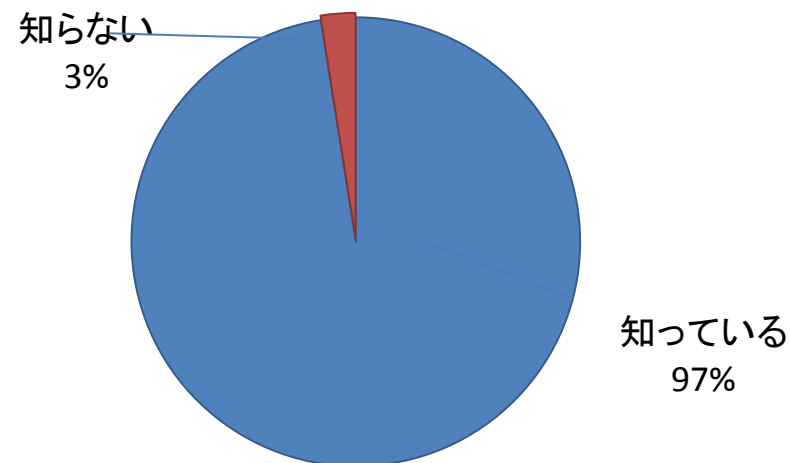


◆ 担当ケアマネジャーの名前はご存知ですか。

⇒ 知っている	78	97%
知らない	2	3%
顔はわかる	0	0%
回答なし	0	0%

ご意見:なし

考察:おおむね認識されていた。



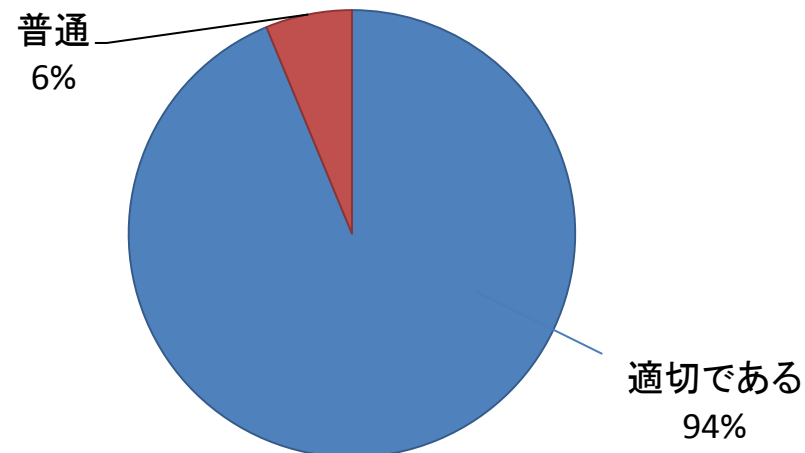
◆ 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度は適切ですか。

⇒ 適切である	75	94%
普通	5	6%
適切でない	0	0%
回答なし	0	0%

ご意見

- ・易しくお話ししていただいております。
- ・いつも丁寧でやさしく接して下さいます。
- ・いつも細やかな心遣いをしていただき感謝しております。
- ・非常に良い。
- ・いつも丁寧に対応して下さいます。
- ・非常に静かに分かり易く説明して頂いております。

考察:より一層の接遇向上により相談しやすい関係作りに努める。

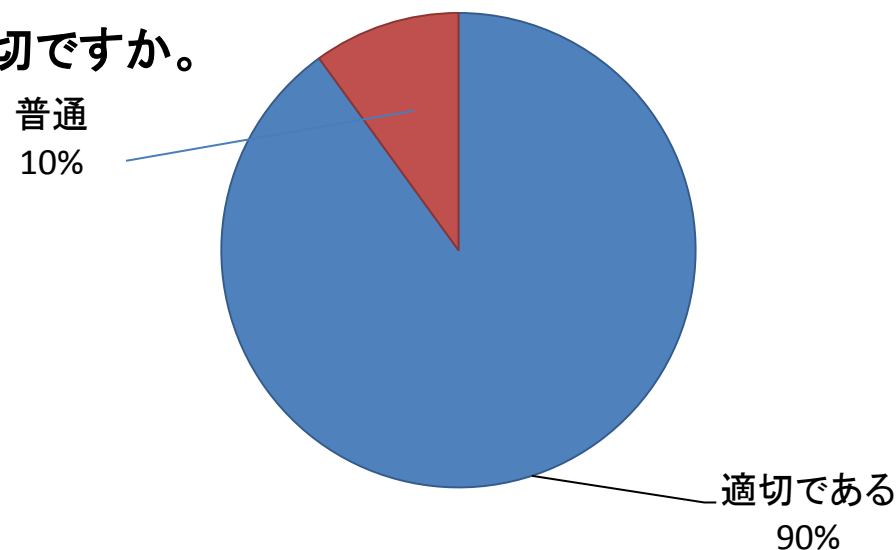


◆ 担当ケアマネジャーの身なりは清潔感があり適切ですか。

⇒ 適切である	72	90%
普通	8	10%
適切でない	0	0%
回答なし	0	0%

ご意見:なし

考察:より一層の接遇向上により相談しやすい関係作りに努める。



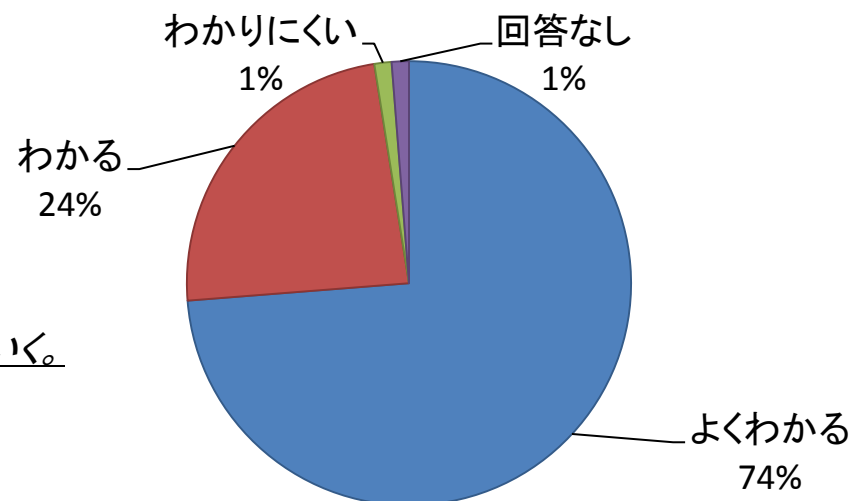
◆ 居宅サービス計画書(ケアプラン)の内容はわかりやすく理解できるものになっていますか。

⇒ よくわかる	59	74%
わかる	19	24%
わかりにくい	1	1%
回答なし	1	1%

ご意見: 覚えられない様子です。

考察: おおむねケアプランの内容を理解されている。

更なる説明の簡素化や工夫により理解を得られる説明を行なっていく。



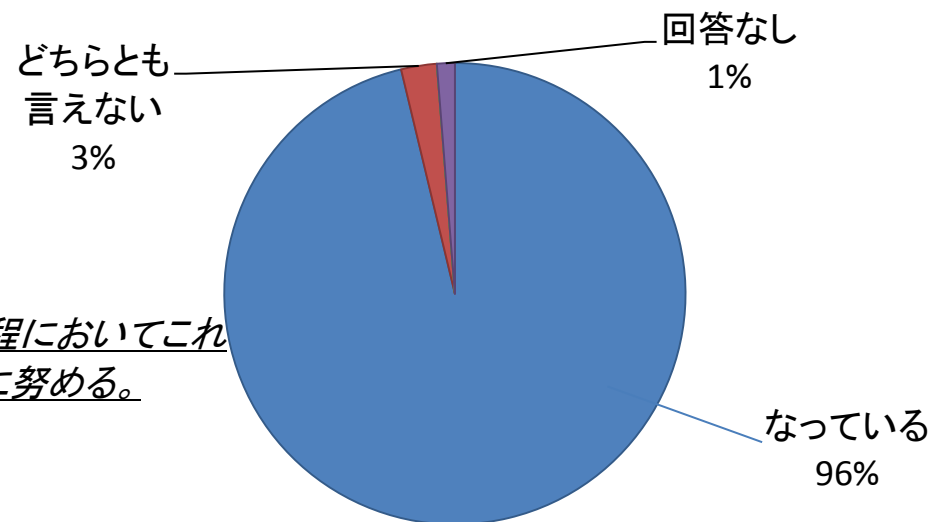
◆ 居宅サービス計画書(ケアプラン)はご本人様、ご家族様のご意見をお聞きした上での支援となっていますか。

⇒ なっている	77	96%
どちらとも言えない	2	3%
なっていない	0	0%
回答なし	1	1%

ご意見: ケアプランは「こうしてほしい」と言えばちゃんとしてくれる。

考察: 「どちらとも言えない」との回答について、計画立案、支援の過程においてこれ

まで以上に意向の確認作業を徹底し自立生活の側面的支援に努める。



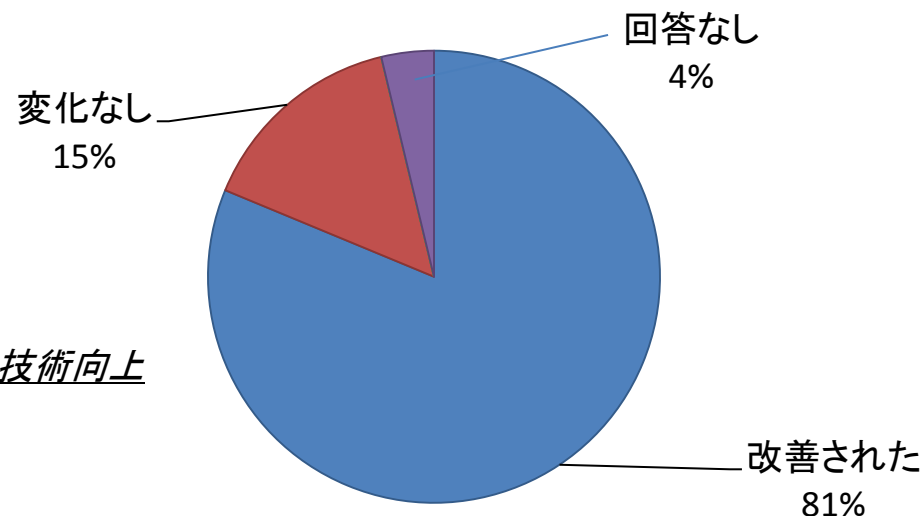
◆ **介護保険、ケアマネジャーの支援でご本人様、ご家族様の生活がしやすくなりましたか。**

⇒ 改善された	65	81%
変化なし	12	15%
改善されていない	0	0%
回答なし	3	4%

ご意見

- ・楽しくなりました(人が来てくれるから)。手すりなどつけた。
- ・住宅改修で動きやすくなり、安心して生活できるようになりました。
- ・私個人的な問題多く、多分改善に向け苦勞されていると思います。

考察: ケアマネの適切なアセスメント、本人・家族の意向を引き出す面接技術向上が必要と考える。



◆ **必要な時にケアマネジャーとすぐ連絡がとれますか。**

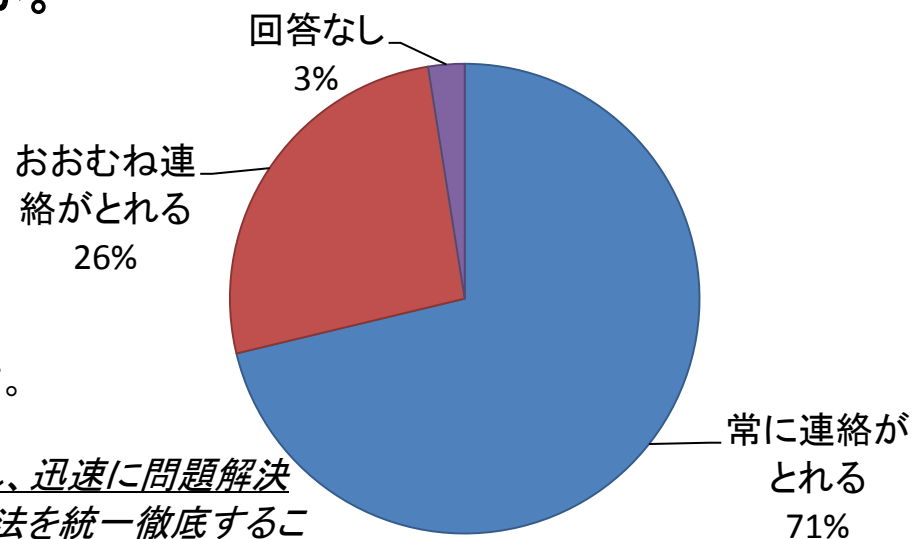
⇒ 常に連絡がとれる	57	71%
おおむね連絡がとれる	21	26%
連絡がとりにくい	0	0%
回答なし	2	3%

ご意見

- ・いなくても「言っておきます」と言ってくれる。
- ・いつも感謝しております。
- ・お忙しいので多少連絡が取れなくても、すぐに連絡が取れております。

考察: おおむね連絡体制は整っていると考え。

現状、居宅宛への電話は担当外であっても別ケアマネが対応し、迅速に問題解決に努めている。また、他部署が対応した電話についても伝達方法を統一徹底することでケアマネ全員が確認、対応の必要性有無を確認できる体制となっている。
緊急性が高い場合は担当外であっても即対応していることも一因と考える。



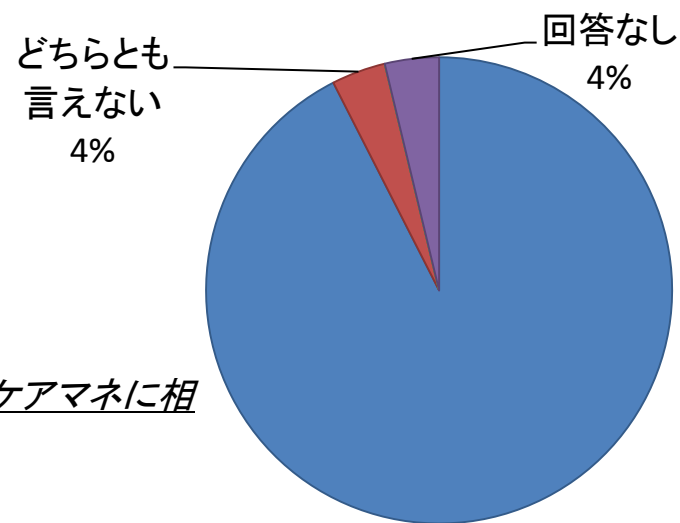
◆ 相談に対してケアマネジャーがすぐ対応していますか。

⇒ 対応が早い	74	92%
どちらとも言えない	3	4%
対応が遅い	0	0%
回答なし	3	4%

ご意見

- ・相談することが余りない。
- ・とても助かっています。
- ・特に相談はしていない。

考察: どちらとも言えないと回答された方の中には自己解決力があり、ケアマネに相談せずに問題を解決されている方も含まれていると考える。



対応が早い
92%

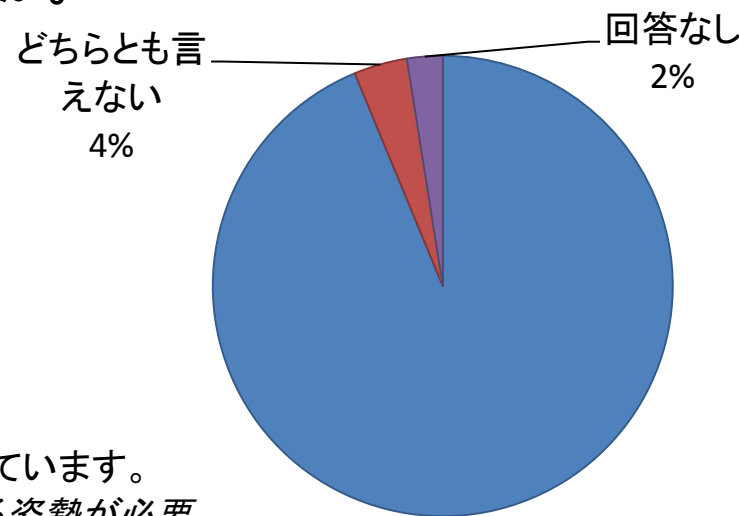
◆ 担当のケアマネジャーとは相談しやすい関係ですか。

⇒ 相談しやすい	75	94%
どちらとも言えない	3	4%
相談しにくい	0	0%
回答なし	2	2%

ご意見

- ・安心してお話しできます。
- ・相談しやすいというか・・・、頼むことになっているのでね。
- ・親切な人だと思う。
- ・とっても相談しやすい。
- ・悩み事・その他の事もいつも聞いていただいております。楽しみにしています。

考察: 信頼関係があつての支援と考えると更なる関係の向上に努める姿勢が必要。関係作り向上のための研修などを受講していく。



相談しやすい
94%

◆ 知人にゆうあい居宅介護支援事業所の利用を薦めたいと感じますか。

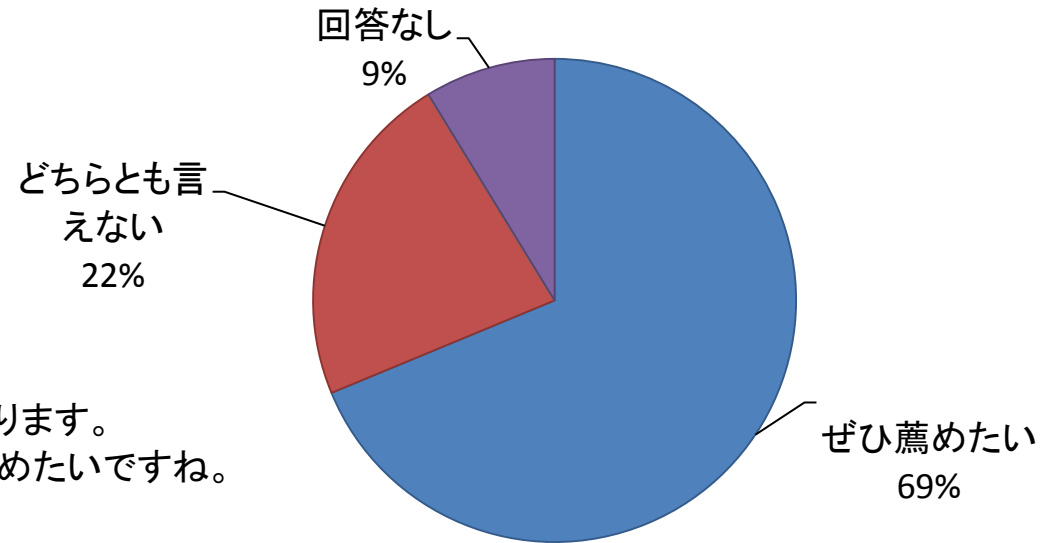
⇒ ぜひ薦めたい	55	69%
どちらともいえない	18	23%
薦められない	0	0%
回答なし	7	8%

ご意見

- ・聞かれたら良いと言う。
- ・勧めたいけど知人がいません。
- ・知り合いがいないため。(どちらともいえない)
- ・それぞれ考えが異なると思うから。(どちらともいえない)
- ・何かあったらゆうあいセンターに相談するよう友人に伝えております。
- ・引越してきて1年未満ですので知人がおりませんが、是非勧めたいですね。
- ・まずケアマネジャーさんに相談すると思います。
- ・知人に利用しているよと伝えても、あえて勧めはしないと思う。

考察: 選ばれる事業所をめざし職員の技術、待遇向上に努める。

担当件数に上限設定がある中で新規受け入れを断っている現状を解決していく体制作りを検討する必要あり。



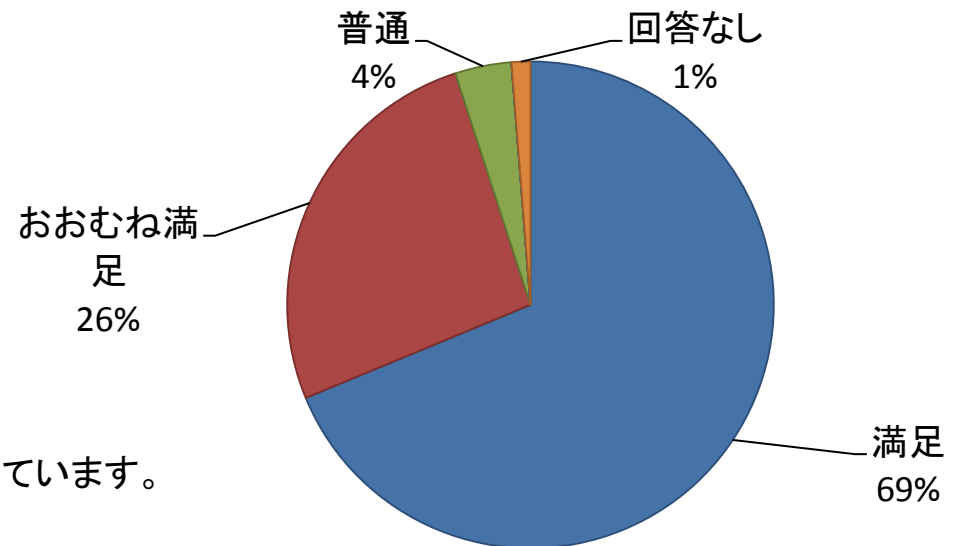
◆ 総合的な評価はいかがですか。

⇒ 満足	55	69%
おおむね満足	21	26%
普通	3	4%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
回答なし	1	1%

ご意見

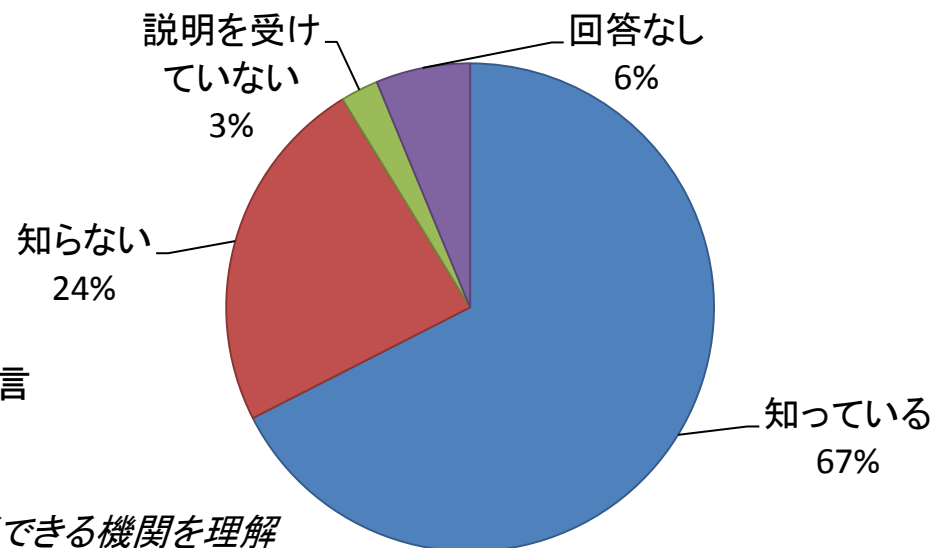
- ・1ヶ月に1度サービス計画の説明にお越しいただくのを楽しみにしています。
- ・ようやくしてくれてるからな。

考察: 選ばれる事業所をめざし職員の技術、待遇向上に努める。



◆ 苦情の申し出先の説明はありましたか。また申し込み先をご存知ですか。

⇒ 知っている	54	68%
知らない	19	24%
説明を受けていない	2	2%
回答なし	5	6%



ご意見

- ・苦情とはどういう意味ですか？
- ・説明を受けたと思いますが忘れました。
- ・苦情があればケアマネに直接言いたい。しかし苦情はない。
- ・今の所苦情は全くないです。良くしていただいております。感謝の一言
- ・覚えていない(忘れている)と思います。すみません。
- ・本人(ケアマネ)に言って行ったらいいと思っていた。

考察:信頼関係の中で意見の相違などから苦情が発生した際に相談できる機関を理解

しておく必要性は高いと考える。相談窓口の周知は日常業務の中で意識的に行っていく必要がある。

◆ その他・ご意見

- ・良く気配りも行き届いていて不平・不満はございません。親切に接していただき喜んでおります。
- ・家族としましては、ゆうあいセンターさんにお世話になり大変喜んでおります。本人は色々な方々と話しができますし家族はお世話になっている間ゆっくりとできます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。常に利用者、その家族の気持ちをよく理解して対応いただき心よりお礼申し上げます。
- ・いつもご親切で笑顔で嬉しく思っています。
- ・いつも何かあれば丁寧(親切)且つ迅速に対処してくださり感謝しています。
- ・計画書を持ってこられた時など「何か困った事はありませんか」と聞いてくださるので利用者としてはその言葉が一番嬉しく思います。
- ・ケアマネジャーさんを信頼しています。これからも以前と同じように接していただきたいと思っております。
- ・通常歩いていた歩道の破損箇所が多く歩行困難との申しでしたところ、すぐ役場に連絡を取っていただき先日応急的補修が終わり安全に歩行できるようになり感謝いたします。
- ・苦情はなし。
- ・週3回のデイサービスで、本人・家族とも大変助かっています。