

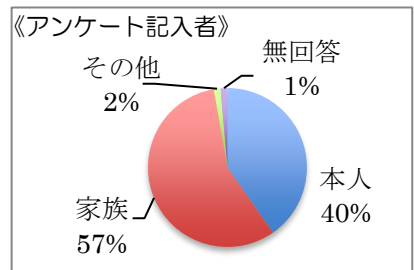
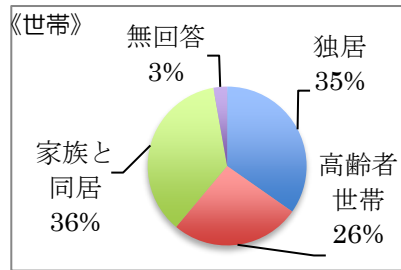
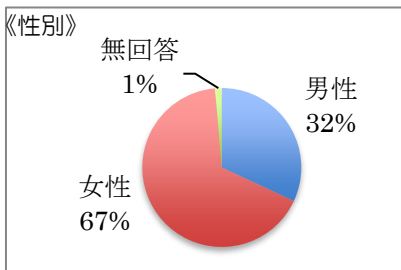
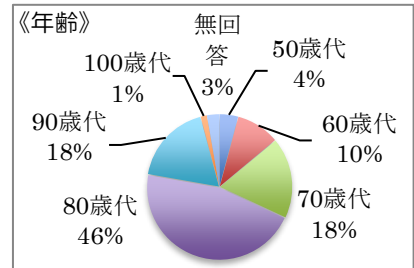
介護支援事業所 今宮 令和元年度 利用者アンケート結果

介護支援事業所 今宮では、ご利用者の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。

- 調査目的：居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る
- 調査対象：介護支援事業所 今宮のご利用者及びご家族
- 調査方法：対象ご利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収
- 調査期間：令和元年5月～令和元年6月

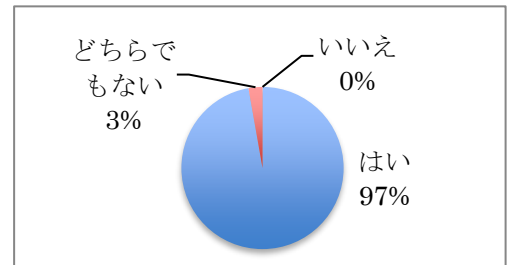
《 アンケート回収数 72 》

- 年齢：50歳代(3) 60歳代(7) 70歳代(13) 80歳代(33)
90歳代(13) 100歳代(1)
- 性別：男性(23) 女性(48)
- 世帯：独居(25) 高齢者世帯(19) 家族と同居(26)
- アンケートの記入者：本人(29) 家族(41) その他(1)



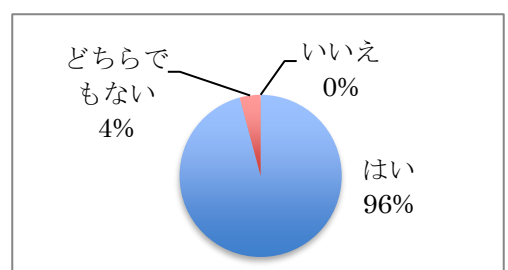
問1.ケアマネは相談する際に話しやすい雰囲気をつくっている。
はい(70) どちらでもない(2) いいえ(0)

☞ご利用者、ご家族に寄り添う姿勢を怠ることなく、信頼関係の構築に努めていきます。



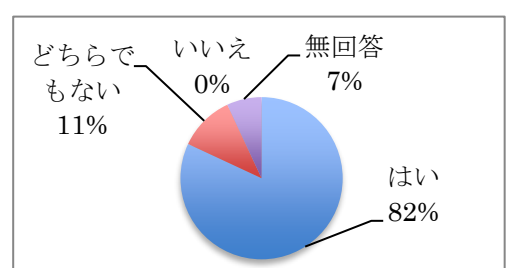
問2.ケアマネは相談する際に話しやすい雰囲気をつくっている。
はい(69) どちらでもない(3) いいえ(0)

☞ケアマネ業務が適切に遂行できるよう管理することは勿論、社会人としてのマナーや一般常識等についても、事業所として指導してまいります。



問3.介護サービスを利用することで困ったことが改善できた。
はい(59) どちらでもない(8) いいえ(0) 無回答(5)

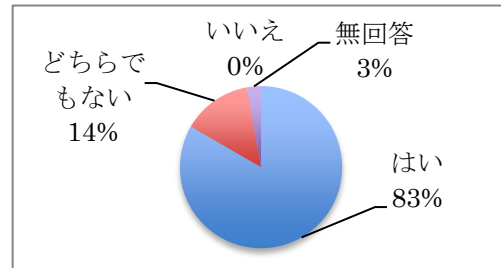
☆ご意見：今のところ困ったことはありません。
☞現行の介護保険サービスで解決できない困りごとを把握し、改善に向けた具体的な相談・提案が行えるよう知識習得に努めます。



問4.事業所は介護サービスの内容や情報、介護保険以外のサービスなど十分な情報提供をしている。

はい(60) どちらでもない(10) いいえ(0) 無回答(2)

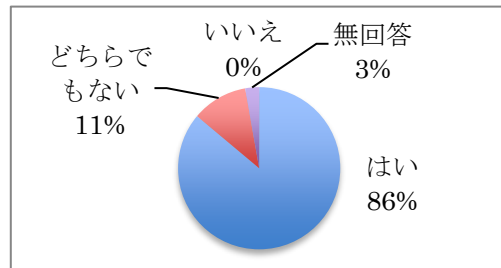
☞利用できる制度や施設等の知識を深めたり、社会資源の情報を収集し、ケアマネジャーの専門性が向上できるようにしていきます。



問5.事業所は相談や要望、身体状況の変化等に応じてケアプランの見直しをしている。

はい(62) どちらでもない(8) いいえ(0) 無回答(2)

☞常にケアプランが適切か、ご利用者、ご家族や関係各事業所に確認し、必要と判断された場合は迅速に見直しを図っていきます。

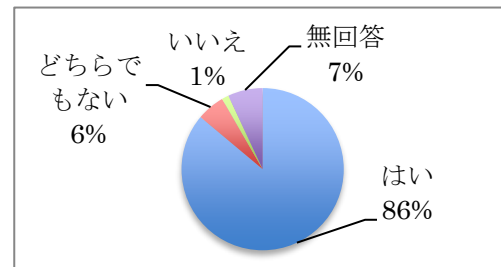


問6.電話をした際、担当ケアマネが不在でもしっかりと対応をしてくれている。

はい(62) どちらでもない(4) いいえ(1) 無回答(5)

☆ご意見：電話をかけたことがありません。

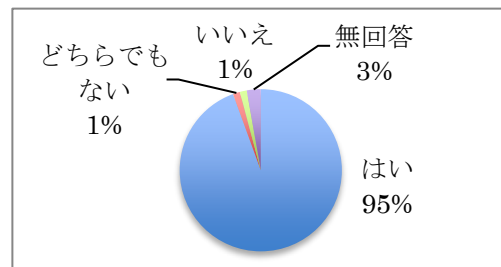
☞すぐに対応が必要な場合については、他の職員であっても可能な限り代理で対応します。緊急性がない事案や担当しか把握していない事柄については、確実に担当者へ申し送りをします。



問7.ケアマネにプライバシー（私的なこと）に関する質問をされて嫌な思いをしたことは無い。

はい(68) どちらでもない(1) いいえ(1) 無回答(2)

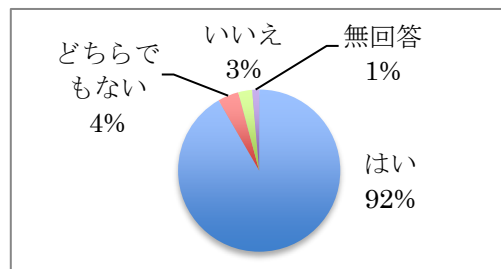
☞支援を行なう上で必要な私的情報については丁寧に説明し、ご利用者、ご家族に不快な思いをさせないよう配慮しながら収集します。



問8.ケアマネから他者の個人情報を聞いたことが無い。

はい(66) どちらでもない(3) いいえ(2) 無回答(1)

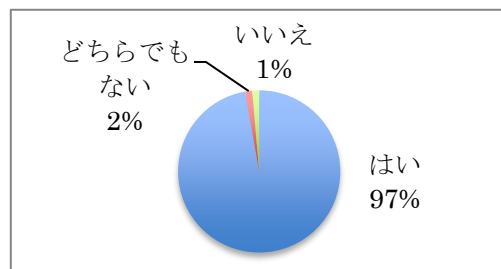
☞個人情報が漏れることのないよう、再度、全職員に周知徹底します。



問9.納得した上で契約書・重要事項説明書などの書類に署名押印をしている。

はい(66) どちらでもない(3) いいえ(2) 無回答(1)

☞契約内容がきちんと理解してもらえるよう、丁寧に分かりやすく説明するようにします。



問 10.苦情相談窓口の説明があり、事業所以外に相談できるところがわかっている。

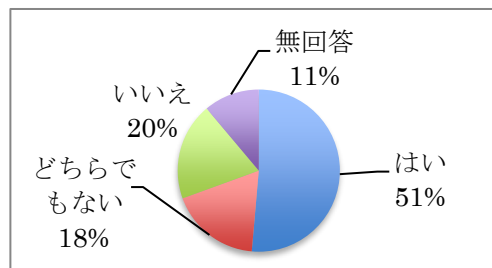
はい(37) どちらでもない(13) いいえ(14) 無回答(8)

☆ご意見：必要を感じた事がないので知りませんでした。

聞いていない。

説明があったかもしれませんが覚えていません。

今のところ必要がないので。



重要事項説明書に相談窓口を記載しており、契約時に説明をしていますが、介護保険制度の仕組み、行政の役割等、理解を深めて頂けるよう、きちんと説明するようにします。

問 11.ケアマネの仕事全体について、あなたは満足していますか？

たいへん満足している(56)

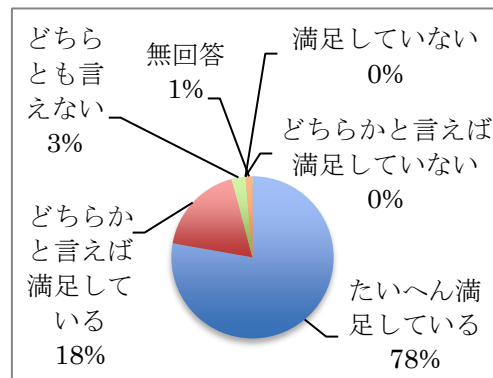
どちらかと言えば満足している(13)

どちらとも言えない(2)

どちらかと言えば満足していない(0)

満足していない(0)

無回答(1)



《その他、御意見・ご要望》

○今のところなし。ヘルパーにもう少し長くいてほしい。用事が片付かないので。気の毒なのでヘルパーに頼み辛い。

○いつもご親切に対応していただきありがとうございます。毎月来ていただきお話ができ安心しております。週1日(30分)看護師さんに来ていただき体の事や日常生活などこまかく対応していただき大変満足しております。今後ともよろしくおねがい致します。

○いつも細やかにご対応いただき、本当にありがたく心より感謝しております。

○いつも良くしていただきありがとうございます。

○申し兼ねますが……娘のみではなく、小生にもお手数ですが連絡事項があれば頂きたいと思います。

☞ご利用者からの了承を得て、お伝えしたいと思います。

○いつもありがとうございます。

○字がよくよめませんので、見まちがいの返答をしているかもしれません。

○自分自身、どうしたら良いか？

○いつも大変お世話になっております。

○今後も宜しくお願い致します。

○事業所さんに急な要件で電話をしてもなかなかつながらない事があり、そのことは少しこまります。

☞朝や夕方の時間帯は、ご利用者や他事業所からの電話で混み合うため、なかなか繋がらずご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。今後、ビジネスフォンへの変更、または回線を増やす等、検討していきます。

○訪問して下さる際は話をしたり聞いたりするのが楽しくて心待ちにしています。つい時間が長くなって申しわけなく思っています。

○いつもありがとうございます。

○ケアマネジャー様に大変感謝して居ります。

○いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。今後共、状況に応じたアドバイスをよろしくお願い致します。

○いつも親身になってよく考えて頂きありがたい限りです。今後共、どうぞ宜しくお願いします。

《総評》

ケアマネジャーの仕事全体の満足度については、97%の方から「満足」との評価を頂きました。反面、問10については、42%の方が「どちらでもない」「いいえ」を選択され、改善を要する結果となりました。今後は、「どちらでもない」「いいえ」の回答も含め、意向に沿っていないと評価された項目につきましては、社内外の研修等を通じて職員1人ひとりの意識向上に努めてまいります。良いと評価されましたことはさらに伸ばし、悪い所は早急に改善できるよう努力し、ご利用者、ご家族の皆様方により安心し満足いただける対応が行えるよう、職員一同、自己研鑽したいと思います。

お忙しい中、ご協力いただきました方々に、心より感謝申し上げます。今後も、指導・ご鞭撻を何卒宜しくお願い申し上げます。

介護支援事業所 今宮 管理者 谷口 純子