

平成 26 年 1 月

ご利用者 各位

京都福祉サービス協会
本能居宅介護支援事業所

平素は、本能居宅介護支援事業所を、ご利用頂きありがとうございます。

先日は、アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。

アンケートの集計結果をまとめましたので、ご報告をさせていただきます。

頂戴しましたご意見に関しましては、取り組みを検討させていただきます。

今後とも、ご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

1 ご回答数

約 90 名様に配布させて頂き、58 名の方にご回答を頂きました。

アンケート調査へのご回答を頂き、ありがとうございます。

2 アンケート結果

ケアマネジャーの訪問時間は適当ですか（訪問日時と訪問時の滞在時間）

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	40件	2件	8件	0件	0件	0件
今回	43件	3件	10件	0件	1件	1件

コメント

- ・滞在時間が短い目の方がありがたい。
- ・滞在期間をもう少し長くにとって、家族との話し合いも充分とれる様、検討して欲しい。
- ・適時に訪問して頂いています。時間はまちまち。
- ・問合せてくるので、良いのでは・・・以前は、訪問看護と一緒に時間に合わせるので、適当とは思っていなかった。クレームをつけたわけではないが、この頃は訪問看護などとは別の時間なのでよい。

服装や言葉遣いに好感を感じられますか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	39件	5件	6件	0件	0件	0件
今回	39件	8件	9件	2件	0件	0件

- ・御意見はありませんでした。

話をよく聞いて相談に乗ってくれますか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	40件	6件	4件	0件	0件	0件
今回	45件	6件	5軒	1件	1件	0件

コメント

- ・相談時間がもう少し長い方がよい。

説明の内容は分かりやすいですか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	34件	9件	7件	0件	0件	0件
今回	42件	6件	9件	0件	1件	0件

- ・御意見はありませんでした。

サービスの内容を変えて欲しい時や急な出来事が起こった時に、しっかりと対応が来ていますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	37件	3件	6件	0件	0件	4件
今回	42件	6件	7件	1件	1件	1件

コメント

- ・もう少し、ていねいに対応して欲しい。

担当ケアマネジャーが不在の際の対応の仕方はいかがですか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	27件	5件	10件	0件	0件	8件
今回	35件	4件	12件	2件	0件	5件

コメント

- ・そうゆう場面が無かったので、判りません。
- ・まだそういう事がない。
- ・不在時は、電話連絡を頂いております。

ケアマネジャーはご本人のお気持ちやご家族の思いを大切にして、ご本人の生活を更に良くするために、色々な提案やアドバイスをしていただいていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	33件	9件	6件	0件	0件	2件
今回	42件	7件	6件	2件	1件	0件

コメント

- ・よく考えて下さってるし、アドバイスもして下さるので、本人も家族も穏やかに暮らせます。

要望や不満があった時に、話をよく聞いて対応をしていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	35件	8件	5件	0件	0件	2件
今回	42件	8件	4件	3件	1件	0件

・御意見はありませんでした。

他サービス提供事業所様との連携はしっかりと出来ていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	32件	9件	7件	0件	0件	2件
今回	39件	4件	10件	1件	1件	3件

コメント

- ・判らない。
- ・判りません（経験がないので）。

プライバシーへの配慮はしてくれていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他 (無回答)
前回	34件	8件	6件	0件	0件	2件
今回	38件	5件	10件	0件	0件	5件

コメント

- ・ちょっと判りません。
- ・わからない。
- ・何も感じないが、これは最低限のことだと思います。私ならプライバシーへの配慮がないと感じることがありますかと質問する。

本能特別養護老人ホームへの要望はありますか。

- ・どのくらいの期間で入所が可能か、出来るだけ説明して欲しい。
ショートステイを1週間くらいさせて欲しい。
- ・入所希望をします。
- ・特に有りません。本人が喜んで行ってくれるのが、何よりだと思っています。
- ・ホームから外出が良くあるのは有難いです。家にマイカーが無いため、外に連れにくいので。
- ・将来の入所を希望。
- ・将来、時期がきたときには、お世話になりたいと思っています。
- ・今の対応で十分です。
- ・今で満足しています。
- ・いつも感謝しております。
- ・もっと前向きに対応のこと。安全を考えすぎです。

その他、何でも、お気づきの事がございましたらご記入下さい。

- ・ 食事について：老人は入れ歯をしていても、硬いものは食べにくいので、お肉ならミンチ肉、お野菜は細かく等していただければと思います。
- ・ 人によりますが、しゃべりすぎ。
- ・ 価値観の違いもありますが、介護を受けている者の立場を考えて対応して頂けるようお願いします。
- ・ 様、いつもありがとうございます。
- ・ ケアマネジャーの方には、大変良くして頂いて、感謝しております。ありがとうございます。
- ・ 細やかな心遣いに喜んでおります。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 優しく親切にして下さるのが、とてもうれしいです。
- ・ デイサービスの職員名の名札を大きくして欲しい。
- ・ 良くしてもらって、大変感謝しています。
- ・ 今後ともよろしくお願い致します。
- ・ いつも、お世話になり有り難うございます。
- ・ ケアマネジャーさんが親切で何でも相談にのって下さいますので、嬉しく思っております。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・ 初めて利用させて頂いておりますので、他と比較出来ないのですが、ありがたく思っています。
- ・ 検査をして欲しい。医療費の負担を無くして欲しい。
ケアマネジャーも大変な仕事です。給料をもう少し上げて下さい。
- ・ 介護する方が限度一杯の場合は、取りあえず、出来るだけ早く、特養ホームへの入所をさせて欲しい。
- ・ ケアをうけるほうもケアマネジャーも、互いに知らない同志の対応。慣れるまでお互いに大変です。事業所のスタッフはケアマネジャーをチェックするだけではなく、ケアマネジャーが末端のケアを受ける利用者と、対応に苦しんでいるか見るべきです。
法律がどうであれ、ケアマネジャーの担当は、利用者がせいぜい10人くらいで、もっと内容の濃い仕事をして欲しい。

本能居宅介護支援事業所より

いつもお世話になりありがとうございます。

4回目のアンケート調査をさせて頂きました。アンケート内容は、昨年と同様の内容で実施させて頂きました。

アンケートの回収は、例年と同じ程度の回収率でした。皆様のコメントは、そのまま記載をさせて頂いております。ご協力ありがとうございました。

アンケート回答の中で、「良い」の回答も増えておりますが、「やや悪い」「悪い」の回答が見られております。ケアマネジャー自身が気付かないことや、ご利用者ご家族様からの想いを上手く捉えきれないことがあるのではないかと考えております。ケアマネジャーとのコミュニケーションが上手く行かないと、良いケアに結び付きませんので、そのような場合は、事業所や施設宛にご相談を頂けますと幸いです。

昨年度のアンケート調査の結果を踏まえて、「ケアマネジャー不在時の対応」をウイークポイントとして捉え、担当以外のケアマネジャーでも相談対応が出来るように、毎週会議を開催してケアマネジャー同士で情報共有をする機会を持つようにしております。この点について、皆様の評価も、幾分、改善しているように感じております。

アンケートには、書かれておられないご家族でも、悩みや苦しみがおありかと存じます。些細なこととお思いのことでも、胸に抑え込まず、いつでもお気軽にお話し下さい。ご一緒にご利用者のこれからを考えていきたいと考えております。

なお、昨年4月にケアマネジャーの交代、10月に増員をしております。質の高いサービス提供を実践するために、微力ですが、日々、研鑽をしていく所存です。

今後とも、よろしく願いいたします。