

令和4年度アンケート集計

ケアマネジメントサービス 桂寿苑

◇ケアマネジャーの業務について◇

※もっとも当てはまる□に✓を入れてください。

●担当者の言葉使いや態度は丁寧ですか？

- ・満足 (70名)
- ・普通 (17名)
- ・気になる時がある (0名)

●毎月ご自宅へ訪問していますか？

(要支援の方は3ヶ月に1回以上訪問をしていますか？)

- ・訪問している (85名)
- ・訪問していない (1名)
- ・無回答 (1名)

●約束された訪問時間は守られていますか？

- ・守られている (87名)
- ・守られていない (0名)
- ・そのほか (0名)

●ご本人やご家族の希望（費用、サービス種類、サービス内容など）をお聞きした上で、サービス事業所の紹介や提案をしていますか？

- ・している (81名)
- ・していない (3名)
- ・そのほか (1名)
- ・無回答 (2名)

回答：居宅介護支援の提供に当たっては公正中立の立場から、利用者の意思及び人格を尊重し常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類または特定の居宅サービス事業所に不当に偏ることがないようにしなければいけません。例えば桂寿苑のサービスのみしか利用できない等は法的に認められません。桂寿苑以外のサービスもご紹介できますので、気軽にご相談ください。

●**居宅サービス計画書（ケアプラン）や利用票の説明を十分に行っていますか？**

- ・十分に説明を受けている（49名）
- ・説明を受けている（17名）
- ・わからない（4名）
- ・無回答（17名）

●**ご自宅へ訪問した際に、自宅での生活状況や身体状況の確認を行い、サービスの見直しの提案等をおこなっていますか？**

- ・行っている（67名）
- ・行っていない（0名）
- ・そのほか（2名）
- ・無回答（18名）

●**担当のケアマネジャーに相談はしやすいですか？**

- ・相談しやすい（69名）
- ・相談しづらい（3名）
- ・気になることがある（1名）
- ・そのほか（0名）

※「相談しづらい」「気になることがある」とお答えいただいた方は、内容をお聞かせください。

- ・忙しそうでゆっくり話せない（0名）
- ・自分の思いをゆっくり聞いてほしい（0名）
- ・何となく相談しづらい（3名）
- ・そのほか（0名）

●**ご相談を受け、迅速な対応を行っていますか？**

- ・迅速（65名）
- ・遅い（1名）
- ・気になることがある（1名）
- ・そのほか（2名）

※「遅い」「気になることがある」とお答えいただいた方は、内容をお聞かせください。

- ・対応されるまでに時間がかかる（0名）
- ・途中経過の連絡が入らない（時間がかかる場合）（2名）
- ・そのほか（0名）

◇苦情、要望への対応について◇

●苦情や相談を聞いてくれる窓口や担当者のお名前を知っていますか？

- ・知っている (54名)
- ・知らない (28名)
- ・無回答 (5名)

回答：「知らない」というご意見を頂いています。桂寿苑では各事業所ごとに相談窓口を設置しております。どんな些細なことでもご相談ください。

窓口担当者 居宅支援課 内川 昌延

ご利用時間 8：30～17：30（月～金）

※ただし、内容・ご都合によってはその限りではありません。

ご利用方法 連絡先 佐賀市金立町大字千布4088番地1

電話 (0952) 71-8055

面接 相談室

苦情箱 施設内に設置

●苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

- ・はい (60名)
- ・普通 (20名)
- ・いいえ (4名)
- ・無回答 (3名)

※「いいえ」とお答えいただいた方は、理由についてお聞かせください。

- ・誰に言えばいいのか分からない (3名)
- ・伝える手段が分からない (1名)
- ・遠慮してしまっている (0名)
- ・言っても改善しない・回答がない (0名)
- ・そのほか (1名)

◇そのほか◇

改善を希望されること等ご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

・ショートの際の利用者の状態をメモでほしいです。(例：便、食事量)

現在、血圧は記録してもらってます。

回答：ご意見ありがとうございます。今後もケアマネジャーとしてサービス事業所との情報共有をはかりサービス利用状況等をお伝えできるように努めてまいります。なお、サービス事業所からご家族へ連絡帳等を通じて状態を伝えて頂けるよう依頼することもできますので、気になられる事、知りたい情報等があればいつでもご相談下さい。

・予定や目標など書いてあるけど、注意して読んだことはない。こんなたくさん書く時間があったら、世間話でもしたほうがよい。

ウクライナのこととか、中国や北朝鮮のことなど、話題は沢山ある。私の専門だった寄生虫の話ならいくらでも話は出来る。

回答： ご意見ありがとうございます。介護保険制度に沿った書類の作成、定期訪問を行っております。今後どなたでも分かりやすく、目の通しやすい書類の作成やご説明を行えるよう努めてまいります。また、定期訪問の目的としてご家庭での生活状況、ご利用サービスの利用状況の確認がでございます。しかし、確認するばかりではなく、会話を通しご利用者ご家族との関係づくりも大切にしていきたいと考えております。限られた時間ではありますが、顔を合わせお話しさせて頂く時間を大切に、ご本人ご家族にとって身近な存在となれるよう今後も努めてまいります。

・何となく相談しづらい。笑顔で答えて頂けないと不安。こちらの話をさえぎって「それはですね…」と話をされ、何かよく分からなくなり、どうでもいいや…という気分になる。

回答： ご意見ありがとうございます。ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。ケアマネジャーとしての大切な技術の一つである「傾聴」の姿勢について、再度振り返り、安心して相談できる雰囲気づくり、環境づくりに努めてまいります。

・メールの返事がない時が多かった。嫌われているのかなと思う時があった。

回答： ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後、相談や苦情に対してご利用者やご家族の立場に立って、迅速かつ丁寧に対応していくよう、事業所内で統一を図ってまいります。

・特に改善の希望等ありません。むしろこちらの要望以上に対応して下さり心より感謝しています。おかげさまで不安な事もともに共感して下さるので家族として心がとても安定します。アドバイスも助かります。

このコロナ禍でも、元気に声かけをして下さりありがたいです。

これからもよろしくお願いします！

回答： ご意見ありがとうございます。こちらこそご利用者やご家族と関わりを持つ中で元氣や喜び、学びをたくさんいただいています。これからも住み慣れた地域で生活が継続できるように微力ですが支援させていただきます。

アンケートのご協力誠にありがとうございました。今後もよろしくお願い致します。