

令和5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 (74名)
- ・普通 (10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 (82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 (82名)
- ・守られていない (0名)
- ・そのほか (2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 (80名)
- ・していない (1名)
- ・そのほか (4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、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（58名）
- ・説明を受けている（18名）
- ・わからない（6名）
- ・無回答（2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（76名）
- ・行っていない（1名）
- ・そのほか（5名）
- ・無回答（2名）

・**根掘り葉掘り聞かれても困る。**

【回答】ご意見ありがとうございます。ご不快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。

●**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（77名）
- ・相談しづらい（0名）
- ・気になることがある（0名）
- ・そのほか（5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（1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（0名）
- ・そのほか（0名）

・**まだ2回しか会ってないから分からない。**

【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定期訪問及び書類の作成等を行っております。ケアマネジャーは毎月1回ご利用者宅の定期訪問を行っています。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。

●ご相談を受け、迅速な対応を行っていますか？

- ・迅速 (74名)
- ・遅い (0名)
- ・気になることがある (0名)
- ・そのほか (7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 (56名)
- ・知らない (20名)
- ・無回答 (8名)

・苦情相談窓口や担当者を知らない。

【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 (18名)
- ・いいえ (1名)
- ・無回答 (5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 (1名)
- ・伝える手段が分からない (0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 (0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。

・ケアマネさんは多忙だと聞いているけど、計画書を作るのに多忙だったら、もっと簡単なものを書けばよい。

【回答】ご意見ありがとうございます。居宅サービス計画書作成につきまして、できるだけ専門用語等は使わず、簡潔に分かりやすい内容で作成するよう心掛けていきたいと思っています。

・いつも細かい点まで気づかって頂いて助かってます。本人も家族もたよりにしています。今後ともよろしくお願いします。

・特に要望はありません。大変良くしてもらってます。母子共大変感謝しております。

・とても助かっています。皆様のおかげで、日々安心して暮らすことができます。

・いつもお世話になっています。いろいろアドバイスして頂き、ほんとうに感謝しています。

・歯が悪いので何かとめんどろをおかけしてます。今のままで引き続きよろしくお願いします。

・いつでもこちらからの相談に心良く応じて下さり大変助かっております。毎回、本人の様子も良く注意深く見られてお話して下さって嬉しく思っています。ケアマネジャー様、職員の皆様いつもお世話を有難うございます。

・いつもお世話になっております。相談しやすいと思います。すぐ対応していただいております。これからもよろしくお願い致します。

・どんな小さな事でもすぐ連絡いただきとてもありがたいです。今後とも、お世話になることばかりだと思いますが、よろしくお願いします。

【回答】：様々なご意見ありがとうございます。ケアマネジャーもご利用者やご家族と関りを持つ中で元気や喜び、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。今後ともよろしくお願い致します。