

令和3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◇

※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 (67名)
- ・普通 (5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回の訪問をしていますか？)

- ・訪問している (70名)
- ・訪問していない (0名)
- ・無回答 (2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 (70名)
- ・守られていない (3名)
- ・その他 (4名) ()
- ・無回答 (5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）お聞きした上で、複数の事業所の紹介、提案をしていますか？

- ・している (60名)
- ・していない (3名)
- ・その他 (4名) (特に希望は出していない)
(私が今のままでしばたし続けたいので)
(必要に応じて桂寿苑で満足です)
(桂寿苑のみで良い)
- ・無回答 (5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又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがない様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の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 **(9名)**
- ・わからない **(2名)**
- ・その他 **(0名)** ()
- ・無回答 **(3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行っていますか？

- ・行っている **(66名)**
- ・行っていない **(1名)**
- ・その他 **(1名)** ()
- ・無回答 **(4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 **(79名)**
- ・相談しづらい **(1名)**
- ・気になる事がある **(0名)**
- ・その他 **(0名)** ()
- ・無回答 **(1名)**

※ 「相談しづらい」「気になる事がある」とお答え頂いた方は内容をお聞かせ下さい。

- ・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欲しい **(1名)**
- ・何となく相談しにくい **(1名)**
- ・その他 **(0名)** ()

● ご相談を受け、迅速な対応を行っていますか？

- ・迅速 **(72名)**
- ・遅い **(1名)**
- ・気になる事がある **(1名)**
- ・その他 **(4名)** ()
- ・無回答 **(3名)**

※ 「遅い」「気になる事がある」とお答え頂いた方は内容をお聞かせ下さい。

- ・対応されるまでに時間がかかる **(1名)**
- ・途中経過の連絡が入らない（時間がかかる場合） **(0名)**
- ・その他 **(0名)** (ケアハウス職員の方が早い)

◇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 (50名)
- ・知らない (25名)
- ・無回答 (6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 (55名)
- ・普通 (20名)
- ・いいえ (0名)
- ・無回答 (6名)

※「いいえ」と回答された理由についてお聞かせください。

- ・誰に言えばいいのかわからない (1名)
- ・伝える手段がわからない (0名)
- ・遠慮してしまっている (0名)
- ・言っても改善・回答がない (0名)
- ・その他 (0名) ()

◇その他◇

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。

- ・月1回の訪問の時、本人を前に本人の失敗を言うのはいかなものでしょうか。こそこそ話すのも嫌かもしれませんが、本人の様子を見ているとしょんぼりなっているような気がします。それはずっと思っていた事ですが。どうだろう…と思っています。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

配慮が足りず、自尊心を傷つけた対応をとってしまったことを深くお詫びいたします。今後、全てのケアマネジャーが羞恥心やプライバシーに配慮した対応ができるように研修や指導を行っていきます。

・母も高齢になり、悪天候の時などショートの利用が増えると思いますが、相談に乗って頂けると嬉しいです。これからもどうかよろしくお願いします。

回答：要望等も一緒に解決ができるように提案等もさせていただきますのでいつでもご相談ください。よろしくお願いいたします。

多数のご意見やお褒めの言葉ありがとうございました。これからも皆様に満足をして頂けるような事業所を目指して頑張っていきたいと思っております。今後共よろしくお願いいたします。

ご協力ありがとうございました