

敬愛会 居宅介護支援事業所 平成28年度満足度アンケート 集計結果報告

平成28年11月にご記入いただきましたケアマネジャーに関してのアンケートにご協力ありがとうございました。アンケートの結果、当事業所ケアマネジャーには全体的に満足して頂いているようですが、ケアマネジャーがご利用者の相談内容を良く聞き、ご利用者の意向をふまえた居宅サービス計画書の作成がされていないご意見も一部頂きました。大変参考になりました。今後も内部研修等を毎月1回以上は行い、当事業所のケアマネジャーが相談援助、調整の専門職としてご利用者にご満足頂けるように知識・技術をより深め、改善に努めてまいります。

配布数:186件 回収数:132件

※該当する項目を○で囲んで下さい。

| | | | |
|-----|--------|----|------|
| 1 | ご利用者性別 | | |
| | 男性 | 女性 | 記入なし |
| 回答数 | 56 | 76 | 0 |

| | | | | | | | |
|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 2 | ご利用者年齢 | | | | | | |
| | 40～50代 | 60代 | 70代 | 80代 | 90代 | その他 | 記入なし |
| 回答数 | 4 | 14 | 39 | 55 | 16 | 0 | 4 |

| | | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------------|---------|-------------|-----------------|-----------|------------|-------|-----|
| 3 | 敬愛会居宅介護支援事業所を選んだ理由について当てはまる項目すべてに○をつけて下さい | | | | | | | |
| | 家の近くなので | 評判が良いので | 市役所の機関からの紹介 | 地域包括支援センターからの紹介 | 医療機関からの紹介 | 以前利用していたので | 知人の勧め | その他 |
| 回答数 | 17 | 15 | 10 | 62 | 10 | 11 | 4 | 9 |

| | | | | | | | | |
|-----|----------------------------------------------|--------|-----------|----------|----------|------------------|-----------|-----|
| 4 | ケアマネジャーが関わり、介護保険のサービスを利用するようになってから変化がありましたか？ | | | | | | | |
| | 安心して生活できるようになった | 元気になった | 落ちつきが出てきた | 元気がなくなった | 不満が多くなった | 利用したくないと思うようになった | 特に変わっていない | その他 |
| 回答数 | 81 | 32 | 15 | 2 | 1 | 0 | 15 | 1 |

| | | | | | |
|-----|------------------------------------|---------|---------|------|------|
| 5 | 担当のケアマネジャーとは気軽に話したり、相談をすることができますか？ | | | | |
| | できる | まあまあできる | あまりできない | できない | 記入なし |
| 回答数 | 115 | 14 | 0 | 0 | 3 |

| | | | | | |
|-----|-------------------------------|-----------|----------|--------|------|
| 6 | 担当のケアマネジャーは丁寧な言葉遣いで話をしてくれますか？ | | | | |
| | してくれる | まあまあしてくれる | 時々してくれない | してくれない | 記入なし |
| 回答数 | 116 | 16 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-----|-------------------------------|-----------|----------|--------|------|
| 7 | 担当のケアマネジャーは疑問や質問にすぐ回答してくれますか？ | | | | |
| | してくれる | まあまあしてくれる | 時々してくれない | してくれない | 記入なし |
| 回答数 | 120 | 11 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | |
|-----|-----------------------------|------------|-----------|---------|-------|------|
| 8 | 他の人に知られたくないことなど秘密は守られていますか？ | | | | | |
| | 守られている | まあまあ守られている | 時々守られていない | 守られていない | 秘密はない | 記入なし |
| 回答数 | 122 | 6 | 1 | 0 | 1 | 2 |

| | | | | | | |
|-----|--------------------------------|-----------|----------|--------|------|------|
| 9 | 担当のケアマネジャーは様々な助言や情報提供をしてくれますか？ | | | | | |
| | してくれる | まあまあしてくれる | 時々してくれない | してくれない | 記入なし | 記入なし |
| 回答数 | 109 | 17 | 0 | 1 | 1 | 4 |

| | | | |
|-----|------------------------------------|----|------|
| 10 | 現在までにケアマネジャーや事業所を替えたいと思ったことがありますか？ | | |
| | ない | ある | 記入なし |
| 回答数 | 126 | 1 | 5 |

| | | | | | |
|-----|----------------------|-----------|---------|------|------|
| 11 | 居宅サービス計画書の内容をご存じですか？ | | | | |
| | 知っている | まあまあ知っている | あまり知らない | 知らない | 記入なし |
| 回答数 | 88 | 28 | 11 | 1 | 4 |

| | | | | | | |
|-----|-------------------------------|------------|------------|---------|----|------|
| 12 | ご本人や家族の希望が居宅サービス計画書に書かれていますか？ | | | | | |
| | 書かれている | まあまあ書かれている | あまり書かれていない | 書かれていない | 不明 | 記入なし |
| 回答数 | 104 | 19 | 2 | 3 | 0 | 4 |

| | | | | | | |
|-----|-----------------------------|-----------|-----------|--------|----|------|
| 13 | 居宅サービス計画書の内容がきちんと実行されていますか？ | | | | | |
| | されている | まあまあされている | あまりされていない | されていない | 不明 | 記入なし |
| 回答数 | 111 | 14 | 0 | 0 | 0 | 4 |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14 | 敬愛会居宅介護支援事業所についての良いところはどんなところでしょうか？自由なご意見をお寄せください | | | | | |
| | 別紙にまとめてありますのでご覧ください | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 15 | 敬愛会居宅介護支援事業所についての改善してほしいところはどんなところでしょうか？自由なご意見をお寄せください | | | | | |
| | 別紙にまとめてありますのでご覧ください | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---------------------|--|--|--|--|--|
| 16 | その他ご意見をお寄せください | | | | | |
| | 別紙にまとめてありますのでご覧ください | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|----------------------------------------|------------|--------------------------|-------------|-----------|------|
| 17 | 最後にお伺いします。ケアマネジャーについて全体的な満足度についてお伺いします | | | | | |
| | 全体的にとっても満足している | 全体的に満足している | 全体的に満足しているが一部改善してほしい点がある | 全体的にやや不満である | 全体的に不満である | 記入なし |
| 回答数 | 81 | 47 | 3 | 0 | 0 | 1 |

14. 敬愛会居宅介護支援事業所についての良いところはどんなところでしょうか？

- * 話しやすい、気軽に話せる * 優しい * 親切 * 明るい所 * 誠実 * 一生懸命やってくれる
- * 相談したい事に早く対応してくれる * よく話を聞いてくれる * わからない事を教えてくれる
- * 気さく * とても明るくて率直な所 * 連絡をきちんとくれる * 親切に相談に乗ってくれる
- * 言葉遣いが丁寧 * 家族の心情を親身になってくれる * 安心感を持って相談できる
- * 時間などの約束をきちんと守ってくれる * 対応が早い * 担当者が若い男性なので話しやすい
- * どんな事でも気軽に尋ねられる * 心がホッとする * 声が大きくてはっきり言ってくれる
- * 的確に助言してくれる * 全体的に色々やってくれる * 真面目
- * 本人の意識が楽しくなるような会話が多い * こちらの意図をきちんと捉え的確かつ迅速な対応をしてくれる
- * 施設などについて、よく確認してくれる * 観察力があり、本人や家族に言葉を選んで伝えて下さっている
- * 行動力があり、何にでも相談に耳を傾けてくれる * いつも親切にお話等楽しく聞かせてくれる
- * 色々心配してくれる * 困っている事は何でも相談できる * すぐに電話回答してくれる * 普通
- * 話を理解して色々考えてくれる * 話が分かりやすい * 気軽に話ができる
- * 様々な情報提供してくれる * どんな事でも相談できる * 細かい事にも耳を傾けて対応してくれる
- * 同じ目線で物を見てくれる * デイサービスやショートステイなどの連絡がきちんとされている
- * 娘のように親身になって話を聞いて下さって忙しい所感謝している。世間知らずで頑固な父ですが家族の言う事はあまり聞かないので助かる * ショートステイ先にも足を運び環境を確かめてくれる
- * 利用者は話好きで昔の話など何度も同じことを話してしまうが、根気よく気持ちよく聞いて下さってお目に掛かれるのをいつも楽しみにしている状態。感謝している。安心していられる。
- * 親切に対応してくれて大変助かっている。家や医者まで良く足を運んでくれている
- * いつも笑顔で温かい雰囲気なのでほっこりする。又何かあった時に迅速に対応して頂きとても助かっている
- * 認知症の主人にいつも声掛けをして下さる。主人もニコニコ答えている。こちらの話きちんと聞いて、聞きやすい声で答えてくれる。 * 施設などについてよく確認してくれる
- * 利用者のデイサービスの不満なども聞いてくれて、解決の為に進んで努力してくれる
- * 明るく接してくれて要望にすぐ答えてくれるところ。とても良くして頂いて感謝している
- * 介護1の患者でも、暴言を吐いたり妄想的な言葉なので、つい腹を立ててしまうが、さすがプロですね。最後にはうまく落ち着かせてくれる。
- * ○○さんには感謝しかありません。良い所すべてです
- * 度々変更がありお電話するが、対応が早く助かっている
- * 利用者のみならず、家族で介護してる者の心配もしてくれてありがとう

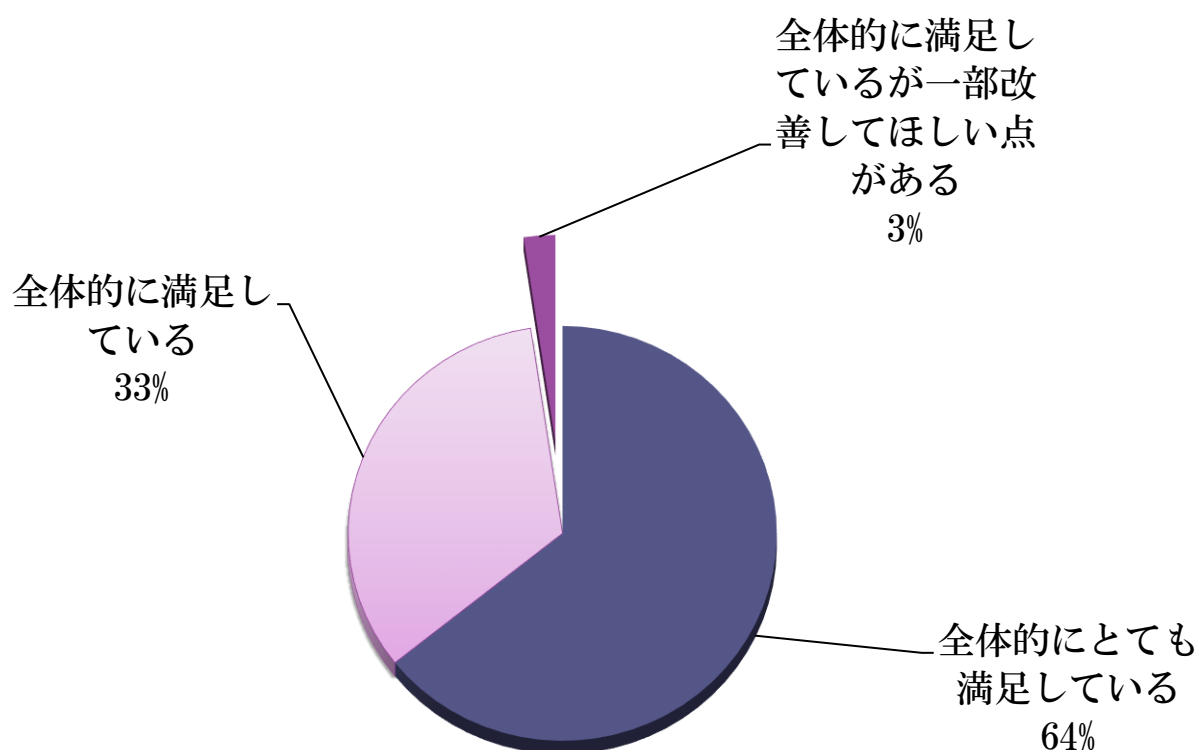
15. 敬愛会居宅介護支援事業所に改善してほしいところはどんなところでしょうか？

- * 特になし * まだ月日が浅いので今の所ない * 今のままで充分 * 今のままがいい
- * もっと来てほしい。1か月1回じゃ物足りない * 時間が許す限り訪問して欲しい
- * 話し相手になってほしい * コーヒーを提供出来ない所 * 月に1回より2~3ヶ月に来るので良い
- * 身だしなみ程度のお化粧はされる方がいい * 会話の中で割と顔に出る所
- * 最近変わりが家族に聞いて頂いているが、本人と同席する前に4~5分でも様子をお知らせしたいときもあるので、引き続きそういうタイミングで聞いて頂けたらと思う
- * サービス利用カレンダーに祝日の日は分かるようにして頂くと助かる
- * 最後まで話を聞き、もう少し心に寄り添って頂ければ申し分ない

16. その他ご意見をお寄せください

- * とても信頼出来て安心しています
- * ケアマネ変わってほしくない
- * 敬愛会を利用して満足している
- * 感謝。これからもよろしくお願いします
- * 敬愛を選んで良かった
- * 感謝している
- * 皆様に心からありがとうと言いたい
- * わからない事をいろいろ教えてください
- * 今のままで大丈夫
- * お忙しい所、色々と考えて頂いて楽しませて頂き感謝しています。認知予防、クイズなど続けてください
- * いつもありがとうございます
- * 秋祭りの一般参加者が少なくて今年は寂しかった
- * 同じ人ではなくて、違った方で善し悪しがわかる
- * 父が亡くなるまで〇〇さんをお願いしたい
- * 介護制度について、いろいろ細かく説明してくれたり、例を挙げて話を聞かせて頂き、自分としても今後頑張っていく気持ちです。ケアマネジャーの方と話をすることで元気をもらっています。
- * 私(介護者)が仕事とかで母を介護する事が大変になってきた時の不安があり、あまり他の人の手が借りられないと思うのでその不安あり。
- * 仕事がハードな事は知っている。敬愛さんの手伝いなくては生きていけない。身体を大切に頑張りたい
- * サービスを利用するにあたり、安心して家族の考え方に沿った内容の提供、逆にアドバイスを頂けることが最大の流れと思う。介護保険の中身を知らない私たちももっと勉強すべきですが、そこはケアマネジャーに頼る意味でしっかりして頂きたい。
- * 災害時に事業所として個々の対応がどれほど可能なものか、事前に分っていると安心です
- * 担当ケアマネが休みの時も、事務所に連絡するときちゃんと他の方が連絡を取って下さっています。いつでも思いついた時に連絡が取れるのですごく安心です。これから私も年をとって色々な事をうまくできなくなるか心配ですが・・・
- * まだ行った事もない未知の所です。どうしても不安な気持ちが致しますが、自分のカラーで明るく過ごしたいと思いません。この気持ちを持って愉しく過ごせればと考えております。

17. ケアマネジャーについて全体的な満足度についてお伺いします



敬愛会居宅介護支援事業所

担当 池田
046-269-9001