

平成 27 年度社会福祉法人敬愛会居宅介護支援事業所（敬愛の園・あくしゅ）
提供事業所向け満足度アンケート結果について

平成 28 年 3 月 1 日
社会福祉法人敬愛会
ケアセンター敬愛の園
施設長 永畷 淳子

目的：日頃サービス提供を依頼する事業所の皆様に、業務内容や姿勢について聞き取りを行い、業務内容の振り返り、今後に向けての見直しを行うため

対象：平成 27 年 10 月現在サービス提供を依頼している 75 事業所

期間：平成 27 年 10 月～12 月

方法：(アンケート内容)

10 点満点での評価 及び自由記述欄を全問に設けた
(配布・回収)

10 月に全事業所へ郵送にて配布。返信用封筒を同封、12 月末までを回収期間とした

(配布、返答結果)

サービス種類	配布数	回答数	(※)返答率
訪問介護	13	6	46.2%
訪問看護	7	6	85.7%
訪問入浴	6	4	66.7%
通所介護	23	16	69.6%
通所リハ	5	2	40.0%
短期入所	5	3	60.0%
福祉用具	13	9	69.2%
居宅療養管理指導	1	0	0.0%
合計	73	46	63.0%

(※)返答率について

回答数÷配布数で算定

全配布数：73

全回答数：46

返答率：63.0%

(選択肢より選択)

問1 貴事業所の種類についてお伺いいたします

業種	訪問介護	訪問看護	訪問入浴	通所介護	通所リハ	短期入所	福祉用具
回答	6	6	4	16	2	3	9

(以降 10 段階評価)

問2 敬愛会のケアマネジャーの挨拶や言葉遣いなどは礼儀正しいですか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	24	3	11	3	5	0	0	0	0	0	0	8.8

(自由記述欄)

- ・いつもいねいにごあいさつ、対応していただいております
- ・今の担当の方は良いと思います
- ・いつも迅速かつ的確に判断していただいております
- ・丁寧な方とそうでない方の差があると感じます。不満があった場合ご利用者から指摘が出来るが良いが、言いづらいと思います
- ・時々ご利用者呼び捨てにしている時が気になります(事務所内)

挨拶や言葉遣いは最も基本的かつ重要な為、個々で意識してきたつもりでしたが、個人差があったようです。

問3 担当ケアマネジャーに対して、不満や不安を感じていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	24	6	7	1	4	3	0	0	0	0	1	8.8

(自由記述欄)

自由記述欄には特にコメントは有りませんでしたが、必ずしも皆様から全面的にご支持を頂けているわけでは無いようです。

問4 無理難題を押し付けられたり、理不尽な依頼などされたりする事がありますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	25	7	8	0	5	0	0	0	0	0	1	9.0

(自由記述欄)

- ・課題についてはご提示頂き、一緒に検討いただけています
- ・こちらからの提案などお話しをしっかりと聞き対応してくれています

相談内容によっては事業所様へ大きな負担を掛けてしまうケースも有るかと思えます。依頼して以降のフォローアップや確認、情報提供と言ったコミュニケーションが不足していたと考えられます。

問5 相談、報告がしやすいですか。その相談に対して速やかに対応していますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	30	5	4	2	3	2	0	0	0	0	0	9.1

(自由記述欄)

- ・担当ケアマネ様により違いますが仮予約を入れていて利用近くまで返答が無いので断る事があります
- ・あくしゅさんは返信が速いです
- ・熱心に聞いて下さり、対応もすぐにして下さりいつもありがとうございます

ご利用者の要望によって突然のキャンセルや急な依頼でご迷惑をお掛けします。なるべく速やかにご連絡するよう心掛けてまいります。

問6 必要な時にケアマネジャーと連絡がとれますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	21	8	8	2	3	4	0	0	0	0	0	8.7

(自由記述欄)

- ・ご不在のこともあります、対応が遅れてご利用者様にご迷惑を掛けてしまう事はございません
- ・訪問等で連絡が取れない事があります
- ・誰かいる事あるので助かります
- ・休みのケアマネさんがいても他の方が対応して下さりありがたいです

必要な時にご連絡が取れずにご不便をお掛けしています。業務の特性上、事務所から離れる時間が多いたのですが、他スタッフで対応出来る事は可能な限り対応しております。そういった取り組みを皆さんへ周知徹底する事が不十分だったと思います。

問7 ケアマネジャーは必要な情報提供をしていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	27	6	4	4	3	1	1	0	0	0	0	8.9

(自由記述欄)

- ・ケアマネ様により違いますが、ADL等情報が欲しいです
- ・緊急利用時の情報がもう少し欲しい

サービスの種類によって必要となる情報が変わってくる場合があります。特に緊急対応等についてはより詳細な情報が必要です。アセスメントが充分でなかった結果だと思えます。また、内容に変更が生じた時はその都度連絡する様徹底していきます。

問8 ケアマネジャーのアセスメントは適切ですか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	22	5	8	3	6	1	0	0	0	0	1	8.7

(自由記述欄)

- ・アセスメントが不十分で事業所の判断が必要なケースが見受けられる
- ・ケアマネによって渡される書類が違うと思います

事業所内でアセスメント様式を統一してこなかった為、異なる書類をお渡ししていた結果、事業所の皆様にはご迷惑をお掛けしておりました。

問9 ケアマネジャーの対応は公平・中立な印象を受けますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	24	5	7	5	5	0	0	0	0	0	0	8.8

(自由記述欄)

問10 担当者会議は適切な内容で実施されていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	25	5	8	1	5	1	0	0	0	0	1	8.9

(自由記述欄)

- ・他の事業所は事前に話し合う書類を渡してくれるところもあります

事業所内で対応が統一されていない為、ケアマネ個々で対応が異なっていました。充実した会議の場にするためには事前の準備が必要だと考えます。(ただ緊急開催の場合は出来ない場合もございますのでご容赦ください)

問 11 担当者会議は話しやすい場になっていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	27	6	6	1	4	1	0	0	0	0	1	9.1

(自由記述欄)

- ・必ず「デイから何かありますか」と振ってくれるので助かります

問 12 担当者会議の事前準備や調整が適切に行われていると思いますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	26	6	6	2	3	2	0	0	0	0	1	9.0

(自由記述欄)

(問 10)のとおり、事前の準備や調整について事業所の基準が無く、個々の対応任せでした。

問 13 担当者会議録は届いていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	29	3	5	2	4	2	0	0	0	0	1	9.0

(自由記述欄)

- ・以前まとめて頂いた事がありました

申し訳ございません。今後事業所で目安を作成し、事業所内での対応を統一します。

問 14 ケアプランにご本人・ご家族の希望や意向が十分に取り入れられていると思いますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	26	9	7	1	2	1	0	0	0	0	0	9.2

(自由記述欄)

問 15 必要に応じてケアプランの変更や調整は行われていると思いますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	26	5	8	1	4	2	0	0	0	0	0	8.9

(自由記述欄)

・あまり早くない

申し訳ございません。早い対応に努めます。

問 16 貴事業所に依頼した内容がケアプランに書かれていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	28	6	6	2	4	0	0	0	0	0	0	9.1

(自由記述欄)

問 17 ケアプランの変更時、事業所側からの報告等がきちんと反映されていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	27	5	7	2	4	1	0	0	0	0	0	9.0

(自由記述欄)

問 18 ケアプランは速やかに送られていますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	24	8	8	1	5	0	0	0	0	0	0	9.0

(自由記述欄)

問 19 個人情報を守られていると思いますか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	31	4	6	0	4	0	0	0	0	0	1	9.3

(自由記述欄)

- ・電話をしている時に大きな声でご利用者の話をしている時があり相手に聞こえるのではと思う事があります

問 20 敬愛会のケアマネジャーに改善して欲しい点は、どんなところでしょうか

(自由記述のみ)

- ・すごくよく連絡していただき仕事がやりやすくご利用者様への支援がしやすい
- ・担当者会議は 30 分以内で終了して欲しいです
- ・いつも協力して頂いております
- ・ケアマネ担当様によりますが、契約時(初回自宅訪問)にケアマネ様も立ち会って頂くとありがたいです
- ・ご利用者の名前を呼び捨てにするのはご本人、ご家族に対して失礼だと感じる(ご利用者のいない場所で) 服装がラフな感じがする
- ・ケアマネ変更の折にはその旨を伝えて欲しいです

- ・サービス担当者会議については前述のとおり事前準備を整え、充実した内容になる様にします。
- ・ここ最近ケアマネの交代が続いていましたが、交代の連絡、通知はケアマネ個々に任されていました。早急に統一します。
- ・服装については華美でなく、清潔感のある服装を目指してきましたが不快な思いをさせていたかもしれませぬ。

問 21 敬愛会のケアマネジャーの良い所は、どんなところでしょうか

(自由記述のみ)

- ・話しやすい雰囲気を作ってくださり助かっています
- ・相談しやすくいつも助かっています
- ・心配なこと等ちょっとしたことでもご相談しやすいと感じております。
- ・事業所訪問時に丁寧な対応をして頂ける
- ・とても明るく親しみやすい所です
- ・対応、連携
- ・親身にご利用者様に接していると思います
- ・笑顔が素敵ですね
- ・いつも丁寧に対応して下さいます
- ・こちらからの提案に速やかに対応してくれます
- ・いつも明るく丁寧に対応していただいています
- ・相談しやすい
- ・明るくはきはきしているところ
- ・しっかりとアドバイスや意見を取り入れ、ご家族にも伝えてくれています
- ・明るく、こちらの相談をきちんと聞いて下さいます
- ・こちらが相談した事に対して迅速に対応してくれるところ
- ・対応が早い
- ・必要な情報提供をして頂き、雰囲気的にも相談、提案がしやすいと思います
- ・馴れ合い的な態度が無く誠実さを感じる
- ・皆さん温かく人間味のある対応をしている所

多くのコメントありがとうございます。

問 22 敬愛会ケアマネジャーについて、全体的な満足度はいかがでしょうか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	22	7	8	2	5	0	0	0	0	0	2	8.9

(自由記述欄)

- ・特にあくしゅさんは助かっています

ありがとうございます。敬愛の園でもそう言っていただけるように頑張ります。

問 23 敬愛会のケアマネジャーは、ご利用者からの評判はいかがですか

点数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	無回答	平均点
回答数	22	7	6	1	4	0	0	0	0	0	6	9.1

(自由記述欄)

- ・ご利用者様からもいつも良くしてもらっているとのお話を伺っています
- ・利用者ご本人様とお話しすることはありませんがご家族様と話題になることはございます
- ・いつも良くしていただいているとのお話はうかがっています

問 24 その他、ご意見があればお願い致します

(自由記述欄のみ)

- ・貴事業所のアセスメントは他事業所と比べても非常に優れていると思います
- ・本当の緊急利用時、夜泊まる施設だと言う前提で夜間の様子や考えられるリスク等の情報がもう少し頂けるとお互いに安心できると思うので、その辺が充実すると嬉しいです
- ・特に悪い評判を聞いたことはありません。電話での対応も良く安心して相談もできる事業所だと思っております。

全体をとおしてみえてきたこと

- ・ケアマネ個々の業務の違いが評価にも影響している
- ・ケアマネからの情報発信が不十分、コミュニケーション不足
- ・身だしなみや言葉遣い等指摘されて改めて気付ける事があった
- ・質問項目にもう少し工夫が必要だった（全て同じ点数、自由欄に記述の無いアンケートが複数あり）
- ・事業所に対する気配り、配慮が充分では無かった（ご利用者へ気を配るのと同様）

まとめ

今回初の試みとして事業所向けに満足度アンケートを行いました。質問項目が十分に練られていない為、的を射ない質問もあったかと思いますが、半数以上の事業所様よりご回答をいただきました。心より御礼申し上げます。頂いた回答をスタッフ一同で検討、分析を行い、いくつか共通の課題を見出す事が出来ました。

ケアマネはその業務内容から、ケアマネ個々の能力差が出やすい業務です。しかし業務についてのマニュアルやルールが不十分なものであった為個人差が生じてしまい、事業所の皆さんへご迷惑をお掛けしてしまったのかもしれませんが。事業所全体で業務内容や書類の仕様を見直し、マニュアルの再検討を行ってまいります。また研修や勉強会を通し事業所全体のスキルの底上げを目指します。

今回のアンケートで事業所とのコミュニケーション不足により生じた問題点が多い事に気付きました。ご利用者の利用状況等だけでは無く日頃から情報交換を密に行い、事業所のご担当者との連携に努める必要性を感じました。コミュニケーションの充実によりアンケートで挙げた多くのご意見を改善する事が出来ると考えています。

以上の分析を踏まえ、今後事業所として以下の対応に取り組めます

- ・業務の標準化
- ・ケアマネ全体のスキルアップ
- ・書類、様式の統一
- ・サービス事業所とのコミュニケーションを充実させる

これらの課題を着実に実行していける様、目標と具体策、達成時期を明記した計画書を作成致しました。計画に基づき来年度はこれらの課題に取り組んでまいります。

ご協力いただいた事業所の皆様、心より御礼申し上げます。今回の結果をもとに来年度もアンケートを実施する計画でおります。皆さまから良い評価をいただける様、スタッフ一同取り組んでまいりますので、今後も変わらぬご協力を宜しくお願い致します。