

## 集計結果報告

### きくがわ苑居宅介護支援事業所 満足度調査アンケート

最終報告 (R1.7.26 現在)

51 名中 28.名回収 回収率約 55%

#### 集計結果

① あなたの担当のケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

1. 相談しやすい。-----	26
2. どちらかと言えば相談しやすい。-----	2
3. どちらとも言えない。-----	0
4. 相談しにくい。-----	0
無回答-----	0

回答が 3 又は 4 の人数
0 名

(理由) ・親切で話しやすい。(1)

- ・とても話しやすい。(2)
- ・親身になって考えてくれるので、相談しやすい。(1)
- ・何かあった時。(1)
- ・連絡したら、すぐに対応して貰えるので。(1)
- ・相談は何でも出来る。(1)
- ・分かり易く説明される、相談しやすいから。(1)
- ・何でも言いやすい、相談にもものってくれます。(1)
- ・物言いや物腰が優しく相談しやすい雰囲気。(1)
- ・とても相談しやすい、良く説明して頂けます。(1)

② 介護保険制度や手続きの仕方などの説明はわかりやすいですか？

1. わかりやすい。-----	19
2. どちらかと言えばわかりやすい。-----	8
3. どちらかと言えばわかりにくい。-----	1
4. わかりにくい。-----	0
無回答-----	0

回答が 3 又は 4 の人数
1 名

(理由) ・私が深く聞いていない。(1)

- ・介護福祉の方がおられるから。(1)
- ・あまり興味も関心も無いから解らない。(1)
- ・本人に内容が伝わっていないような気がするから。(1)
- ・分かり易く丁寧だから。(1)
- ・丁寧な内容説明がある。(1)
- ・分かり易く説明して貰えます。(1)

③ サービス利用を開始するにあたり (心身状態・ご家族の都合など)、生活全般を含めた十分な話し合いができていますか？

1. 出来ている。-----	20
2. どちらかと言うと出来ている。-----	7
3. どちらかと言うと出来ていない。-----	1
4. 出来ていない。-----	0

回答が 3 又は 4 の人数
1 名

- (理由)・私の方が聞いていない。(1)
- ・話し合いが出来るから。(1)
  - ・出来ていると思う。(1)
  - ・体調を崩した時などすぐに話して貰える。(1)
  - ・家族の事を含んで話し合いが出来るから。(1)
  - ・妻とも話し合い、無理の無いようにしている。(1)

④ あなたの担当のケアマネジャーは相談や希望に応じて、色々なサービスや提供事業所を紹介してくれますか？

1. してくれる。-----	23	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言えばしてくれる。-----	5	
3. どちらかと言えばしてくれない。-----	0	
4. してくれない。-----	0	
無回答-----	0	

- (理由)・色々相談にのって貰っている。(1)
- ・色々話が出来るから。(1)
  - ・相談すれば、のって貰える。(1)
  - ・利用者に合ったデイサービスを紹介して頂いたと思っています。(1)
  - ・必要なサービスが有れば紹介して貰える。(1)
  - ・機具等や業者に紹介してくれる。(1)
  - ・玄関の上り口の手すりが非常に役立っています。きくがわ苑ショートステイを利用しました。(1)
  - ・積極的に色々とよくしてくださったと思います。(1)
  - ・相談等すぐに対応して頂けます。(1)

⑤ あなたの担当のケアマネジャーはあなたやご家族のプライバシーの保護について配慮してくれていますか？

1. してくれる。-----	23	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言うと配慮してくれる。-----	5	
3. どちらかと言うと配慮してくれない。-----	0	
4. 配慮してくれない。-----	0	
無回答-----	0	

- (理由)・安心して居ます。(1)
- ・何でも話し合いが出来るから。(1)
  - ・今のところ。(1)
  - ・特に困ったり悩んだりした事は有りません。(1)
  - ・近所の方から、にじの丘の様子を聞く事も無いから配慮されていると思われる。(1)
  - ・家庭内の事を良く聞いて貰う。(1)
  - ・ただ逆に配慮してくれていないと思われる様な場面に遭遇していないので、配慮して下さっていると思っています。(1)
  - ・とても良く配慮して頂いています。(1)

⑥ あなたの担当のケアマネジャーが不在の場合、他の職員は丁寧対応してくれますか。

1. 対応してくれる。-----	18	回答が 3 又は 4
2. どちらかと言うと対応してくれる。-----	7	の人数
3. どちらかと言うと対応してくれない-----	1	1 名
4. 対応してくれない-----	0	
無回答-----	2	

(理由)・送り迎え時礼儀正しいと思います。(1)

- ・そういう場面が無い。(1)
- ・親切に説明して頂きました。(1)
- ・対応して頂いている。(1)
- ・後日きちんと対応して下さい。(1)
- ・感じ良くいつも対応して下さいました。(1)
- ・丁寧に対応して、良く連絡して貰っています。(1)

⑦ あなたの担当のケアマネジャーは訪問時間など約束した事を守っていますか？

1. 守っている。-----	27	回答が 3 又は 4
2. どちらかと言うと守っている。-----	1	の人数
3. どちらかと言うと守っていない。-----	0	0 名
4. 守っていない。-----	0	
無回答-----	0	

(理由)・時間はとても守って頂いています。(1)

- ・前もって電話がある。(1)
- ・守られています。(1)
- ・守って貰っている。(1)
- ・訪問時間をきちんと守られている。(1)
- ・約束はきちんと守って貰っています。遅れるときは連絡が有ります。(1)

⑧ あなたの担当のケアマネジャーは、あなたの身になって、話を十分に聴いてくれますか。

1. 聴いてくれる。-----	24	回答が 3 又は 4
2. どちらかと言うと聴いてくれる。-----	4	の人数
3. どちらかと言うと聴いてくれない。-----	0	0 名
4. 聴いてくれない。-----	0	
無回答-----	0	

(理由)・話は何でも話すし聴いてくださいます。(1)

- ・良く聴いて頂いています。(1)
- ・聴いて貰っている。(1)
- ・私の身になって良く話を聴いて貰う。(1)
- ・アドバイスも良くしてくれる。(1)
- ・とても相談等に良くのって一緒に考えてくれました。感謝しています。(1)

⑨ ケアプラン（居宅サービス計画書）の内容に関する説はわかりやすかったですか？

1. わかりやすかった。-----	23	回答が 3 又は 4
2. どちらかと言えばわかりやすかった。-----	4	の人数

3. どちらかと言えばわからなかった。 ----- 1 1名
4. わからなかった。 ----- 0
- 無回答----- 0

(理由)・説明がある。(1)

- ・前回の人と同じだから。(1)
- ・あまり詳細過ぎて字も小さくて見えない為、お任せしている。(1)
- ・計画書の内容を良く説明される。(1)

⑩ サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善されましたか？

- |                             |    |                      |
|-----------------------------|----|----------------------|
| 1. 維持・改善されている。-----         | 19 | 回答が3又は4<br>の人数<br>2名 |
| 2. どちらかと言うと維持・改善されている。----- | 7  |                      |
| 3. どちらとも言えない。-----          | 2  |                      |
| 4. サービスを利用しても変わらない。-----    | 0  |                      |
| 無回答                         | 0  |                      |

(理由)・訪問時に母の様子を気にかけて話し相手になって下さいます。(1)

- ・本人が短期間で物を忘れる。(1)
- ・家事の負担が有る。自分の家族と別居を余儀なくされている。(1)
- ・毎日変わらず元気で居る為、心身状態は維持されている。(1)
- ・生活環境等改善された。(1)
- ・リハビリトレーニングに行くのも楽しいみたいなので、良かったです。(1)
- ・デイサービスを利用させてもらった事は本当に助かりました。今でも職員の皆さんにありがとうございましたとお伝えしたいです。(1)

※ ご要望・ご不満・ご意見等 ⇒ その回答

※ 多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、それは省略させていただきます。

### ケアの向上にむけて

不満が多かった項目	改善方法または現在の取り組み
②介護保険制度や手続きの仕方などの説明が、どちらかと言えばわかりにくい。 (1名)	必要に応じ、パンフレットなど用いて、介護保険制度や手続き等を、丁寧に分かり易く説明していきたいと思えます。

<p>③サービス開始するにあたり十分な説明がどちらかと言うと出来ない。(1名)</p>	<p>介護サービスの利用開始にあたり、ご利用者やご家族の心身の状況や環境・課題等を把握するために、時間をかけてじっくりと話合っていきたいと思います。</p>
<p>⑥あなたの担当のケアマネジャーが不在の場合、他の職員はどちらかと言うと丁寧な対応をしてくれない。(1名)</p>	<p>ケアマネジャー間で、利用者の情報を密に行い、利用者の情報を知る事で、丁寧な対応を心掛けたい。</p>
<p>⑨ケアプランの内容に関する説明がどちらかと言えばわからなかった。(1名)</p>	<p>難しい言葉は使わずに、誰にでも分かり易い内容のプランの作成に心掛けたい。字が小さくて見えない方には、丁寧に分かり易く説明していきたいと思います。</p>
<p>⑩サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善できているかどうかとも言えない。</p>	<p>ご利用者やご家族の心身の状態や生活環境を把握し、意向を伺いながら、適切なサービスが無い場合には、社会資源の開拓を行い。ご利用者やご家族に意向に添った援助が出来るように努めます。</p>

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。  
ご協力ありがとうございました。