

令和3年度

かねやまホーム 居宅介護支援事業所

『職員の接遇に関するご家族へのアンケート』

結果報告書

実施日 令和3年11月9日 ～ 令和3年度11月30日

方法 無記名方式 ご利用者ご家族への郵送

配付数	79名
回収数	52名
回収率	65.82%

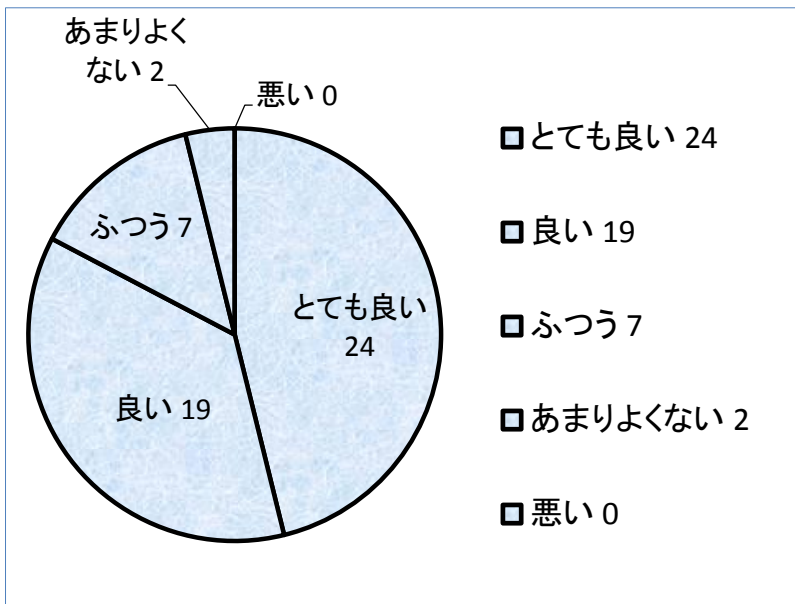


社会福祉法人かねやま福祉会

令和3年度 居宅介護支援事業所 アンケート結果

※順不同・頂いた文章をそのまま記入しております。

1. ケアマネージャーの対応は適切だと感じられますか



【ケアマネージャーの対応について ご意見・ご要望】

●一生懸命に相談にのってくれない。

【回答】

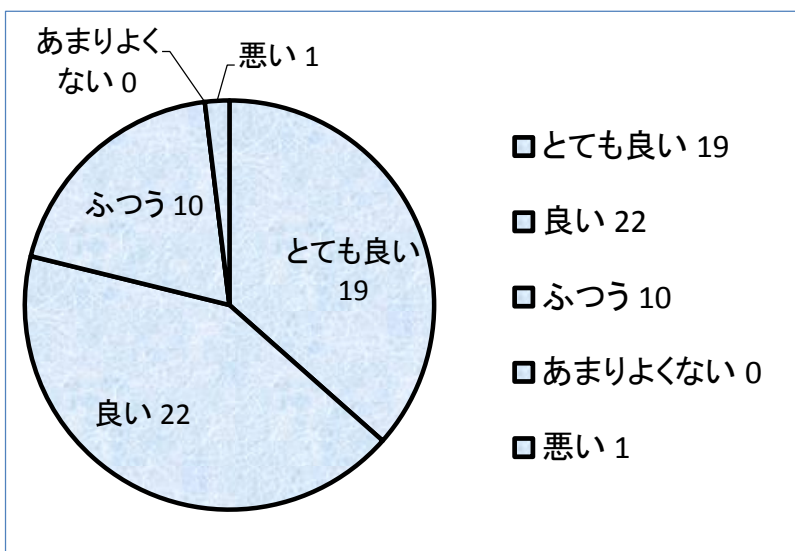
ご相談には、真摯に対応しているつもりですが、そのように感じられたことに、お詫びいたします。

●人による。

●言葉づかいや対応・態度が悪い。

【回答】ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。以後自らの対応を振り返り改善し、今後につなげてまいります。

2. 説明や計画書はわかりやすいですか



【説明や計画書の説明についての ご意見・ご要望】

●専門的な言葉でわかりにくい。

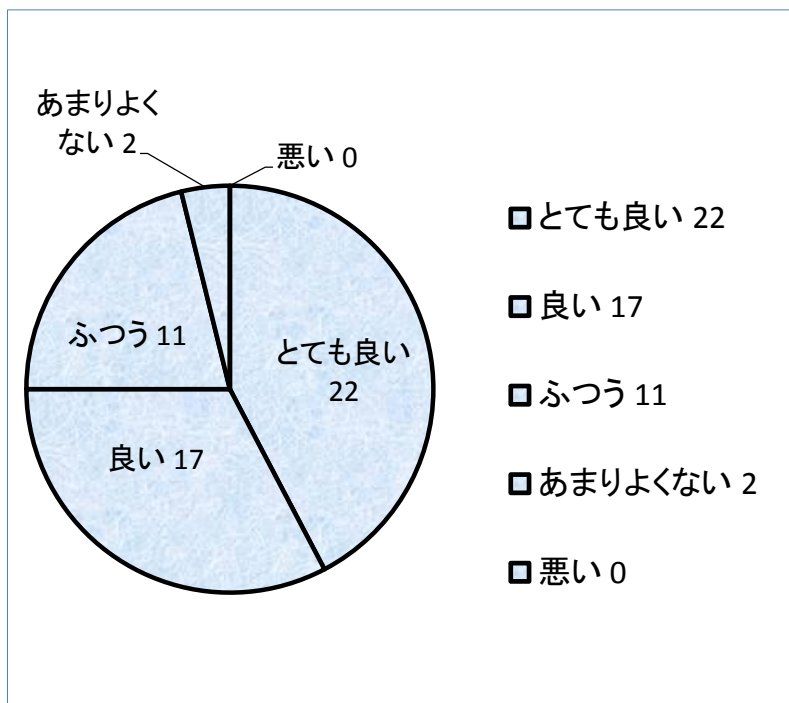
【回答】

なるべくわかりやすい言葉での説明を心掛けておりますが説明の中で専門的な言葉を使ってしまい申し訳ありません。今後分からない時等はその都度、お声がけいただき、ご説明することで、ご理解を得られるよう対応して行きたいと思います。

●もっと専門的にいろいろとアドバイスをしてほしい。

【回答】コロナ禍で訪問時間を短く対応することで感染予防に努めており、説明不足もあったかと思っております。ご相談いただき、丁寧な対応を徹底してまいります。

3. 連絡・調整はこまめにしてくれますか



【説明や計画書の説明についてのご意見・ご要望】

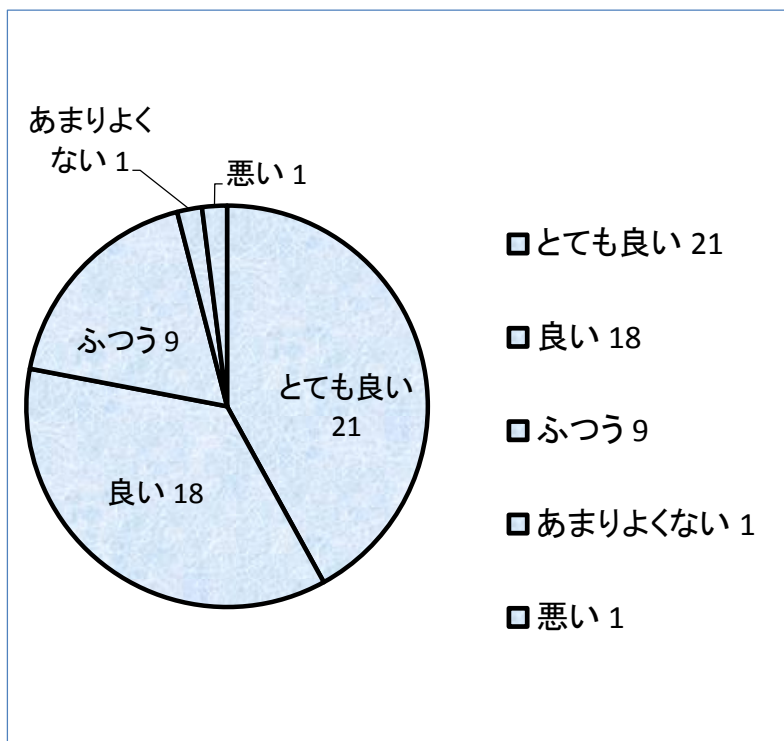
●調整が一方的で、家族等の思いが伝わっていない。

●人による。

【回答】

ご家族の思いを理解しきれずにサービス調整を行い申し訳ありません。丁寧で相手側に立った対応を少しでも心掛けてまいります。

4. 訪問の状況についてご不満なことはないですか



【訪問の状況についてのご意見・ご要望】

●訪問(月1回)にこない時がある。

【回答】

ご本人とサービス事業所の意見を必要とするような場合は、デイサービス利用時やショートステイ利用時にご本人と対面させていただくこともあります。

●本人(ご利用者)の状態をよく見てくれない。

【回答】サービス事業所と連携し、ご利用者様の状態確認を行っておりますが、

そのように感じられたことに、お詫びいたします。配慮ある対応に努めます。

●担当ケアマネはどなたかわからない

【回答】当事業所は、中丸と大友の2人体勢で行っております。

○良いか、悪いかの考え方に個人さがあるので、一方的に言えないと考えます。

○もしもきゅうきゅうの場合、毎回持って行く物は、肌着一通りでよろしいでしょうか。

【回答】急な場面に備え、様々な想定の上でご準備をしておくことは大切なことだと考えます。

入院に際しましての必需品、ショートステイに関する必需品等その時々で多少変わってくると思いますが解り易くまとめたプリント等もございます。

どうかお気兼ねなくいつでもお尋ねください。

*今回のアンケートは、無記名方式で実施いたしましたが、記名していただければ、ご意見ご要望に直ぐに対応できるとの反省もありました。アンケートのご協力に感謝し、その都度ご意見をいただき、対応してまいりたいと思います。

【ご意見・ご要望等】

※順不同・頂いた文章をそのまま記入しております。

○皆様方々の介護のご支援ご親切にいつも感謝しております。

これからもどうぞおねがいたします。

○職員の皆様の対応が親切で大変感じが良い。

○お世話になっています。これからもよろしく願います。

○相談したい事があれば快く相談に乗って下さいますし、こちらの要望も受け入れて下さるのでとても有難く思っております。

○お世話になっております。今後共、宜しく願います。

○要望ありません。

○予定の変更などの際に臨機応変に適切に要望に応じていただきいつも感謝しています。

○若松と金山を行ったりきたりしていますが、臨機応変に対応していただき、本人の認知症身体状況にも対応していただき助かっています。

○家庭の都合に合わせて、ショートステイやデイサービスを組んでもらって大変助かってます。

今のところ状態も変わらず、元気に過ごしていると思います。今後もよろしくおねがいたします。

○今後もお世話になります。ありがとうございます。

○いつも良くしていただき感謝しております。これからもよろしく願います。

○大変、楽しく過ごしております。

○良く対応していただいておりますので、今のところ意見要望はありません。

○いつもありがとうございます。母のいろいろな要望に対応していただきありがとうございます。

○主にデイサービス利用の為、ホーム利用まだです。感謝はしております。

今後共、体調に気を付けて頑張ってください。

○いつもありがたいと感謝の気持ちでいっぱいです。頭の下がる思いで毎日感謝の気持ちでおります。

●部屋でラジオが聴取できればありがたいです。

【回答】ショートステイ利用時の要望とお聞きしました。かねやまホームは、居室に寄ってはラジオの電波が入りにくい所があり、ご迷惑をおかけします。廊下の突き当りなどのスペースを活用しラジオ聴取も出来るかと思っておりますので、ご協力いただければと思います。

●個人差があると思います。

【回答】ケアマネ研修などの参加により、スキルアップに努めておりますが、個人差があり申し訳ありません。今後もレベルアップに努めてまいります。

●いつも丁寧に対応していただき、感謝しています。ショートステイの際も細やかに声をかけていただきありがとうございます。車いすの使用ですが、歩行の不安を感じられてのことと思いますが、家族の意向を確認して対応していただけるとありがたいです。

【回答】少しでも長く歩行出来るように等、身体状況の維持継続を希望されてのご意見かと思っております。私どももそのような状況となる様に努めさせていただいておりますが、一方で、受け入れるサービス事業所としては、転倒等事故の発生においては大きな課題となっております。ショートステイ利用では、ほのぼの棟とそよかぜ棟でお部屋を準備させていただいております。そよかぜ棟は正面玄関より50m程、ほのぼの棟は100m程の距離があります。シルバーカーの活用など、歩行していただくよう援助しておりますが、入退所時などは安全に配慮し、車いすを使用しております。

●訪問にきた時、もう少し話ができたらなーと思う時があります。

【回答】コロナ禍での訪問で、時間を短くすることで感染予防に努めてまいりました。今後もゆっくり時間をかけることは難しいかもしれませんが、ご利用者ご家族の安心につながる援助となるよう努めてまいります。

●ケアマネの活動について、訪問の目的等(訪問計画も)当方では無知であり理解していない。(当方の勉強不足か)

【回答】ケアマネ(介護支援専門員)は、ヘルパー利用やデイサービス利用、ショートステイ利用、福祉用具レンタル等の調整を担当しております。介護サービス利用やご本人の状態など確認のため、自宅やサービス事業所を訪問して、次月の利用票を交付しております。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。お陰さまで ご利用者、ご家族の貴重なご意見を多数賜る事が出来ました。これからも地域に根差した支援を目指して職員一同、頑張っまいりますので、ご意見、ご要望、気付いたこと等ございましたら、ぜひ職員へお話しして頂けたらと思います。

今後とも宜しくお願い致します。

かねやまホーム

居宅介護支援事業所 所長・職員一同