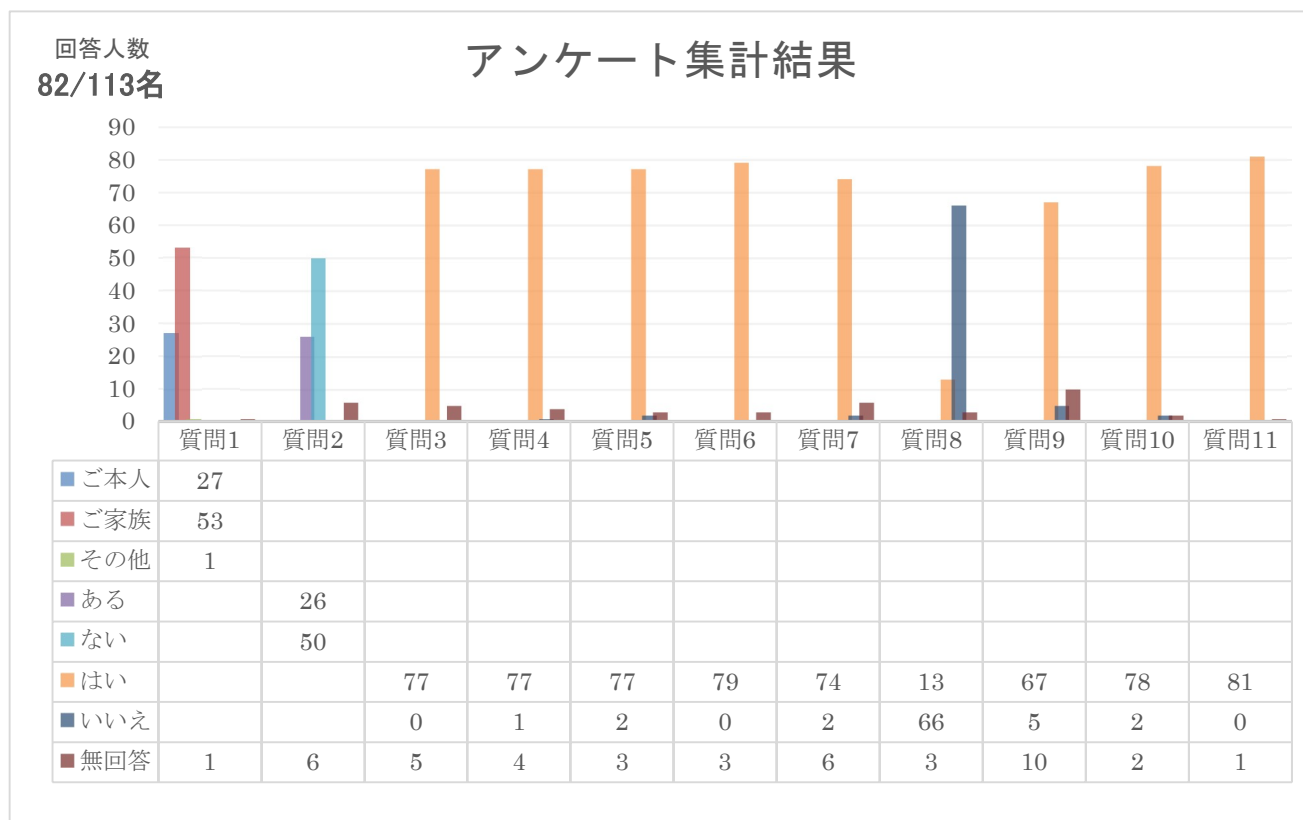


高槻けやきの郷居宅介護支援事業所

2021年度 アンケート結果のご報告

当事業所では毎年一回、居宅介護支援事業所のサービス向上のためのアンケートを実施しています。2021年度のアンケートについて集計結果と、ご意見に対する回答をご報告させていただきます。アンケートにご協力いただきましたご利用者・ご家族様に改めて御礼申し上げます。



アンケート内容

質問 1: アンケートの記入者はどなたですか？

質問 2: 居宅介護支援事業所以外に ご利用いただいておりますサービスはありますか？

質問 3: 居宅介護支援事業所の スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？

質問 4: 居宅介護支援事業所の スタッフの対応(電話・窓口・サービス提供時)は適切だと思われませんか？

質問 5: 居宅介護支援事業所に 困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

質問 6: 居宅介護支援事業所のスタッフは ご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？

質問 7: ご利用いただいているサービスは 満足できるものになっていますか？

質問 8: 高槻けやきの郷のホームページを ご覧いただいていますか？

質問 9: 担当ケアマネの不在時は 他のケアマネが対応することが出来ていますか？

質問 10: 担当ケアマネは 介護保険サービスについて分かりやすい説明が出来ていますか？

質問 11: 担当ケアマネには 気軽に相談することが出来ますか？

自由記述欄へのご意見と回答

- ・特にありません。いつも気にかけてくださり感謝しています。
- ・常に親切に対応いただき、夫婦共々感謝 不満等一切ありません。今後ともよろしく申し上げます
- ・いつも大変お世話になり、感謝しています
- ・適切にご対応いただいています。
- ・今のままで十分に満足してます これからもよろしく申し上げます！！
- ・いつも迅速なご対応感謝いたしております。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっております。
- ・いつも手厚い支援をしていただき本当に感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・特にありません。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。これからも宜しく願い申し上げます。
- ・毎度お世話になりありがたく存じます。何時も依頼したことを忘れず実行していただき助かっています。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・担当ケアマネ様にはいろいろ気をつけていただいて 95 歳の母を安心してお任せしています。長女の私も病気をしたりで困ることも多いですがこれからも母が活着ている限りよろしく願いします。
- ・いつもお世話になっています。 認知が進んで色々わけのわからないことを言うと思いますがこれからもよろしく願いします。
- ・担当ケアマネさんにはよく相談に乗っていただき感謝しています。月一回の面会時は時間、日程調整もしていただき、毎回同席して楽しく本人も家族も過ごせてます。今後ともよろしく願いします。
- ・私一人で抱えているのではなく、気持ち少し軽くなります。ありがとうございます。皆様のお力をありがたく感じております。
- ・いつも早く動いていただけるのですごく助かっています。

→お悩みやご意見・ご相談などございましたら、介護保険サービス以外の事でも、担当ケアマネまでお気軽にご連絡くださいませ。

- ・サービスは満足しているのでこれ以上要望することはありません。皆様が無理せず健康でいていただけるだけで十分です。いつもありがとうございます。
- ・先日はありがとうございました。主人も元気に行っております。これから困ったときには相談に乗ってください。よろしく願いいたします。コロナには気を付けてくださいませ。

→お気遣いいただき、ありがとうございます。みなさまに安心していただけるよう感染症対策にも取り組んで参ります。

- ・（3に関して）人それぞれ

→ケアマネ全員が、笑顔で明るい挨拶ができるよう毎朝の部署内朝礼で取り組んでまいります。

- ・（5に関して）特定の方はいませんが何かあれば声をかけやすいと感じています。

→居宅介護支援に対するご意見・ご相談は管理者の梶原が窓口です。

- ・（7に関して）時間が足りない 今までの時間（12 時）に早く戻ることを望んでいる

→ご不便をおかけいたしております。デイサービスにお伝えいたしました。

・（8に関して）スマホ・PC ありません。他で確認できる方法も必要と思います。

→ご意見有難うございます。他で確認できる方法を考えてまいります。広報誌の発行も致しております。知りたい情報や疑問点などがございましたら担当ケアマネにご連絡ください。

・（9に関して）不在の時がありません

・（9に関して）不在で困ったことはない

・（9に関して）今まであまり経験していません。

→担当ケアマネが不在でも、他のケアマネが対応できる体制を整えております。安心してご連絡ください。

・（11に関して）いつも色々お気遣いいただいて助かっています。

→介護保険サービスの手配以外にも色々ご提案させていただきたいと思っております。

・毎回楽しく参加させていただいてます。帰宅後も「今日も楽しかった」と。職員さんも優しく、お風呂では背中も洗ってもらってんねんで、と話してます。おやつも、毎回いろんなものを食べさせてもらうし、コーヒーまで出してくださるんやでと都度その日の話をしてくれています。ホームページの写真もありがとうございます。本人の話だけでなく、その日にどんなことをしたのかわかります。

・入居者（本人）は今の生活にとっても満足しており、行くたびに「いいところに来た。」と言います。

・私は87歳の女です。ヘルパーさんはとっても良くしてくれます。ありがとう

・いつもお世話になっています。ケアマネさんショート職員さんにはとてもよくしていただいています。ありがとうございます。

・親切に対応いただいておりますので感謝のみです。本人はちょっと今はむつかしい状況ですがげやきに行くことをいつも楽しみにしています。人々に接することがうれしそうです。

・ヘルパーさんの所感を有益に感じております。（特に物忘れの進行が懸念されだしたここ数か月にて）

・長い間色々大変お世話になりました。居心地がいいと喜んでおりました。本当にありがとうございました。

・利用は2泊3日一度だけなのでわからない。本人は認知症です。

・うどん、スープなどが辛いのもう少し薄めにしてほしい

→いつもご利用ありがとうございます。各サービス事業所にお伝えいたします。

・回答に、はいかいいえしかないと回答しにくい。

→ご意見有難うございます。各設問に自由記述欄を設ける等、検討いたします。

・利用者に対し、不公平なスタッフがおられるように思われる。

→ご意見ありがとうございます。事業所内で周知し、改善できるよう研修等で取り組んでまいります。今後もお気づきの点がございましたら、管理者：梶原までお聞かせください。

・いつも色々とお気遣いいただき感謝しかないです！正直、親の介護をするようになった時、初めて「ケアマネジャー」という職業を知ったのですがこんなにも多岐にわたるお仕事をされていることをもっと世間の人に知ってもらいたいです。介護関連のお仕事はコロナ禍でもあり大変だと思いますが今後ともよろしく願います。

→ケアマネジャーの仕事を、そのように感じていただき、ありがとうございます。こちらこそ今後ともよろしく願い申し上げます。

・はっきりと回答ができず申し訳ございません。けやきの郷に入居しまして2年余り、自立支援で過ごしており、お話し相手は誰彼無しにできます。高槻のことは全く知りません。けやきの郷の生活は馴れたようでも自分らしい生活は無理なのかな？私の周りの方々は近郊の人が多くて私自身寂しいです。蟠りもありますが娘が顔を出してくれます。

→「自分らしい生活」についてケアマネとして一緒に考えていきたいと思っています。またサービス付き高齢者向け住宅には相談員が3名おりますので、お気持ちをお話しくだけさいませ。

《最後に》

この度は師走のお忙しい中、アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。アンケート内容がケアマネジャーに関することとはわかりにくい設問があり(デイサービスやサ高住等サービス事業所に対するご意見を多く賜りました) 申し訳ありませんでした。次回以降改善をさせていただきます。

多くの方から沢山の感謝、ねぎらいのお言葉まで頂きました。これを励みにより一層、ご利用者やご家族様に寄り添ったご支援を行って参りたいと思いますので今後共、ご指導ご鞭撻の程お願い申し上げます。

この状況が一日でも早く終息へ向かいますことと、皆様のご健康とご安全を、
高槻けやきの郷スタッフ一同、心よりお祈りいたします。

2021年度 高槻けやきの郷【居宅介護支援事業所】 アンケート概要 調査期間：2021年12月1日 ～ 12月20日 調査対象：2021年11月末時点の全ご利用者・ご家族 調査方法：アンケート用紙の郵送による配布と回収 調査担当者：居宅介護支援事業所 管理者 梶原 亜希子 調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博
