

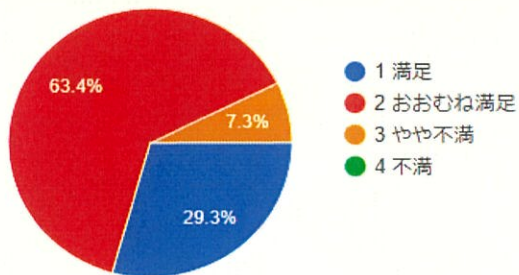
◎ケアプランセンター調査結果

ケアプランセンターは、サービス事業所55カ所にアンケートを実施した結果、41カ所の事業所（75%）に回答をいただきました。皆様にいただきましたご意見を、真摯に受け止め今後のサービスに活かしてまいります。

職員一同、今後ともよろしくお願い致します。

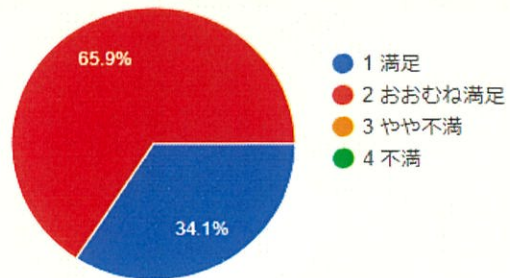
管理者 松本

◎ 利用者に対する職員の接遇について



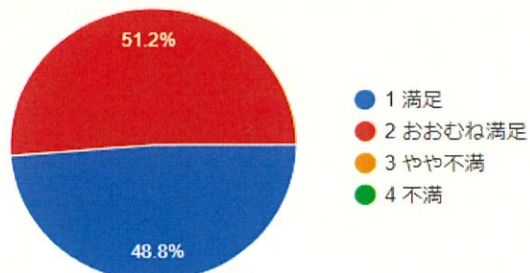
「なれ合いの態度」や「言葉遣いがずさん」「友達のような言葉遣い」とのご指摘がありましたので、今後改善に努めます。

◎ 貴事業所に対する職員の接遇について



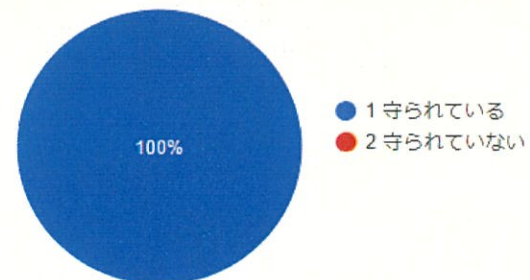
今後も気を付けていきたいと思えます。気になることがあればご指摘いただけるとありがたいです。

◎ 事業所の電話対応について



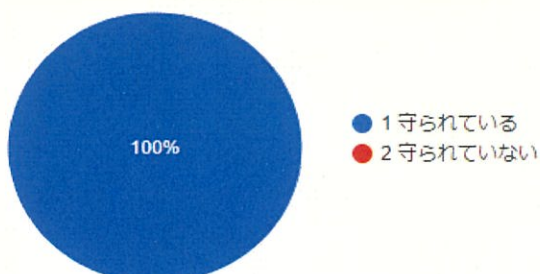
日頃の電話対応について、今後も気を付けていきます。

◎ 利用者の個人情報保護について



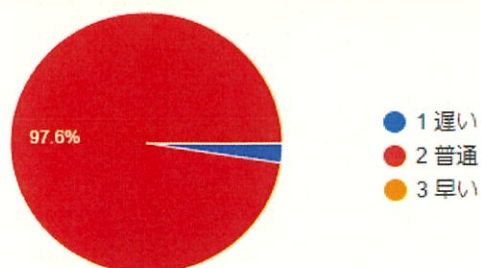
今後も引き続き、個人情報の取り扱いに注意していきます。

◎ ケアプランの内容について



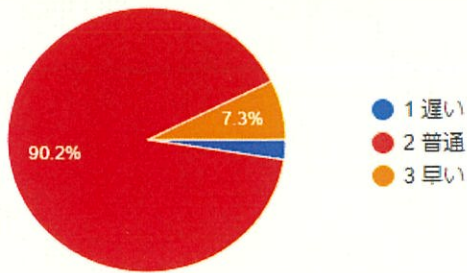
今後も、利用者にあったケアプラン作成に努めます。

◎ ケアプランの配布時期



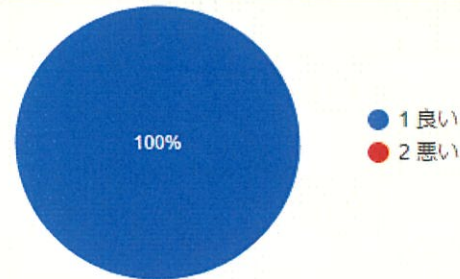
配布が遅れることがあり、ご迷惑をお掛けしました。今後は速やかに配布できるように努めます。

◎ 提供票の配布時期



サービスが決定していないために配布が遅れる場合は、サービス事業所様に必ず連絡します。祝日の営業の有無については、間違いが無いよう確認していきます。

◎ 会議の日程調整



今後も担当者会議の日程調整を出来るだけ早く行い、サービス事業所様に参加していただけるよう配慮させていただきます。

◎ ケアマネジャーに求める事

利用者の状況を一緒に確認して欲しい	23
医療職からの情報が欲しい	14
電話連絡がつきやすくしてほしい	7
ケアプランの目標が細かい	1
利用者の情報の連絡が遅い時がある	1
現状維持のままで	1
十分に対応して頂いています	1

利用者の状況について、必要時 状況を一緒に確認させていただきます。
利用者の状況変化、処置や薬の内容等を、出来るだけ詳しく報告していきます。
担当ケアマネが不在でも伝言を承り、状況に応じ改めて担当ケアマネから連絡させていただきます。

◎ 緊急時の対応で困った事

- ・土曜日や祝日の利用の際に電話連絡をためらいます。転送になっているようですが、担当者がお休みだと後日になってしまいます。
- ・土・日は繋がりにくい時がありました。また、担当者に繋げてほしいとお願い時に面倒な感じの対応でした。
- ・医療面での対応を優先してしまいケアマネへの連絡を忘れてしまうことがありました。
- ・何らかのかたちで対応していただけています。

当事業所は土・日・祝日は休日のため、当番制で携帯電話対応になります。
電話をいただいてすぐに出られない時には、折り返し連絡させていただき、内容により担当ケアマネに繋ぎ対応させていただきます。

◎ ICTの取り組みについて

是非お願いします・賛成します・希望します	22
検討中・検討したい	6
意向なし	5
今のままでも不自由なし	1
具体的な内容がわからないので返答できない	1
カナミックでの連携を継続してお願いしたい	1
メールでのやり取りのほうが有り難いです	1
ソフトの連携が取れるといい	1
11月末に病院電子カルテ稼働予定	1
必要な情報については連携すべきだと思う	1
まだまだFAX送信までで、対応できません	1

各事業所様の ICT の取り組みについて意識の高まりを感じましたが、一方ではハード面の課題があることもわかりました。
今後 ICT 導入については、各事業所様とご相談しながら進めさせていただきます。

◎ 事業所へのご意見、ご要望について

- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・利用者寄りに見えて、支援に関する相談ごとを言いにくい時がありました。
- ・担当CMが不在であっても、連絡や回申など遅滞なく行え満足しています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

「相談ごとを言いにくい」とのご指摘を受けました。今後は事業所様と一緒に、支援に関する相談を行うように努めさせていただきます。

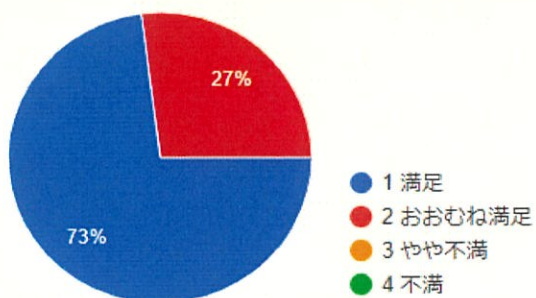
◎ホームヘルプステーション調査結果

ホームヘルプステーションは、介護支援専門員39名の方にアンケートを実施した結果37名の方（95％）に回答をいただきました。皆様にいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後のサービスに活かしてまいります。

職員一同、今後ともよろしくお願い致します。

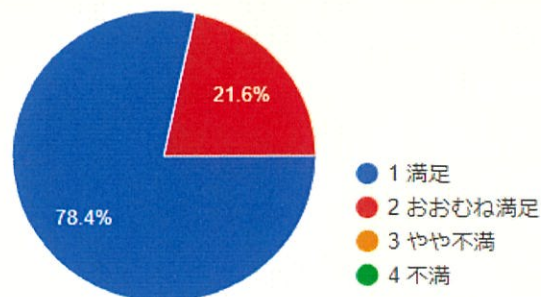
管理者 西永

◎ 利用者に対する職員の接遇について



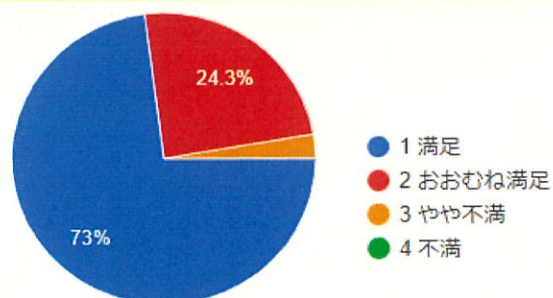
すべての方に、「満足・おおむね満足」と回答いただきました。

◎ 貴事業所に対する職員の接遇について



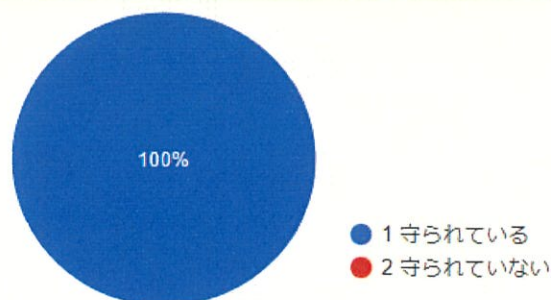
すべての方に、「満足・おおむね満足」と回答いただきました。

◎ 事業所の電話対応について



電話対応については、9割以上の方に「満足・おおむね満足」と回答いただきましたが、「配慮が足りない職員もいる」とのご意見もありました。対応については改善に向けて取り組みます。

◎ 利用者の個人情報保護について



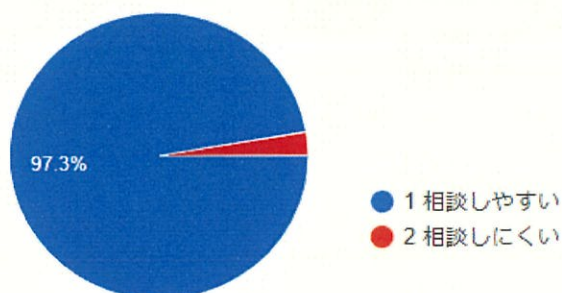
すべての方に「守られている」と回答いただきました。

◎ 事業所を選ぶ際に重視する点について

サービスの質が良い	29
利用者の状況報告を細かくしてくれる	24
迅速な対応をしてくれる	23
サービス提供責任者との連携が図りやすい	20
サービス提供責任者と連絡が取りやすい	19
利用者・家族の希望	19
以前に利用したことがある	7
サービス提供責任者のスキルが高い	7

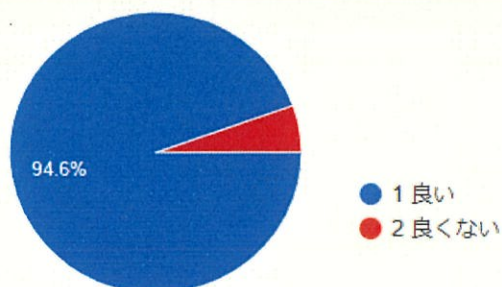
選ばれる事業所になれるよう、いただきましたご意見を基に、質の向上に努めます。

◎ 依頼や相談のしやすさについて



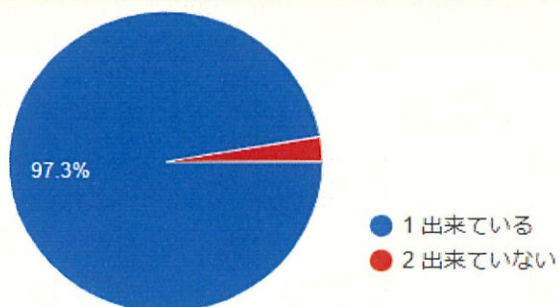
9割以上の方に「相談しやすい」と回答いただきましたが、「誰に相談していいのかわからない」とのご意見もありました。依頼や相談等は、管理者・サービス提供責任者で対応させていただきます。

◎ 報告・連絡・相談などのタイミングや内容について



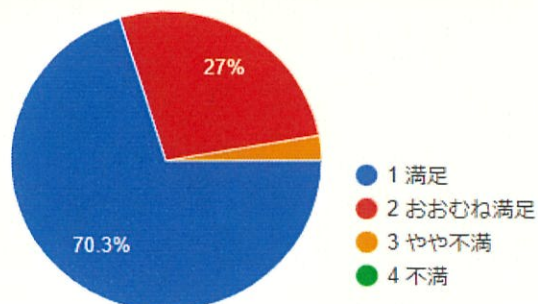
9割以上の方に「良い」と回答いただきましたが、「必要なことは簡潔に報告してほしい」「援助について細かな要求がある」とのご意見もありました。報告等が適切にできるよう対応させていただきます。

◎ 担当者会議等での、情報提供や提案などについて



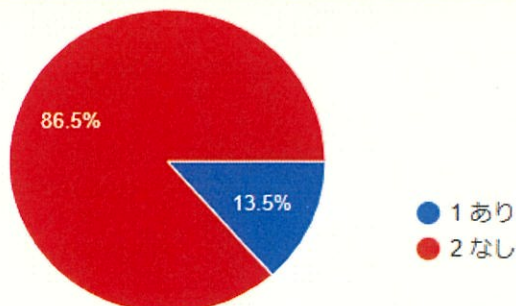
9割以上の方に「出来ている」と回答いただきましたが、「会議で決定したサービスが、後日出来ないと言われた」とのご意見もありました。適切な情報提供や提案ができるよう対応させていただきます。

◎ 事業所の満足度について



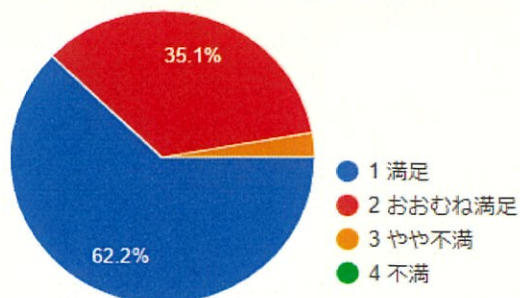
9割以上の方に「満足・おおむね満足」と回答いただきましたが、「苦情に対する対応に疑問があった」とのご意見もありました。信頼していただけるよう誠意ある対応に努めます。

◎ 利用者等からの不満の声について



3件不満の声をいただきましたが、全て「サービス内容の統一不足」に関するものでした。サービスの統一化が図れるように努めます。

◎ 状況報告書の質について



9割以上の方に「満足・おおむね満足」と回答いただきましたが、「記載内容が経過報告になっている」とのご意見もありました。内容の改善に取り組みます。

◎ 状況報告書に求められる内容について

- ・ サービス利用時の本人の状況や状態など。
- ・ 血圧測定値。
- ・ 日常生活で気が付いたことを記入してくださっていると思います。これからも、ちょっとしたことでも記入していただけるとありがたいです。
- ・ 出来ていたことが、出来なくなった事や、不確かになるなどの変化状況。
- ・ ADLの変化。
- ・ 外出を定期的に出来ているか・失禁が増えていないか・変わった状況がないか
- ・ 本人がトイレ誘導を拒否されても、トイレ誘導して欲しい。歩行状態等も記載して欲しい。
- ・ 生活状況の変化。
- ・ 日頃の会話の内容等・本人との具体的な会話。
- ・ 本人の前向きな姿勢や発言などがあれば知りたい。
- ・ いつもと違う行動や発言など。
- ・ 家族の状況。
- ・ 家族の介護負担。
- ・ 電話連絡であった情報も記載してほしい。
- ・ 目標達成状況。
- ・ 本人の満足度。
- ・ 支援内容以外に問題が見られている場合は記載してほしい。
- ・ 支援方法提案などあれば記載して頂けるとより自立支援向上に繋がれると思う。
- ・ プランに基づいた報告と新たな問題点。
- ・ ケアプランのサービス目標に対する評価を記載してほしい。

たくさんのご意見をいただきました。状況報告書の内容が少しでも希望に沿える内容になるよう、いただいた意見を反映させていただきます。

◎ 事業所に求める対応について

変化に応じた柔軟な対応,	25
認知症に関する知識と対応力	22
高齢者の心理に対する理解	20
介護技術	17
サービス提供の統一	16
重度化防止につながる関わり方	11
介護保険制度等の理解	8
プライバシーに対する配慮	8
危険回避に対する危機管理	6
事故の対応	6
虐待につながらない支援	5
加齢に伴う病気に関する知識	4
苦情の対応	4
(その他の意見) 関係事業所との連携	1

いただいたご意見を参考に、今後の事業運営に反映させていただきます。

◎ 事業所に対しての要望やご意見について

- ケアプランの変更時等に、相談・助言を頂くと原案作成しやすいです。
- コロナが猛威を振るう時期に、マスクをしていないヘルパーがいて驚いた。
- プランに入っていないと出来ないと言った家族にも言う。
- サービス提供や報告・連絡等・貴事業所を紹介したいが、人員面での対応が難しいようですが、募集や補充ができるといいのですが・・・。
- 利用日、時間の変更や新規の受入れが柔軟に対応していただけるとありがたい。
- 本人のために近所のお店を調べてくださり、利用に繋がっている様子が見られ大変ありがたいです。買物の方法について今後も変化があるならご連絡ください。
- 対応が難し方の支援を受けて下さり感謝しています。
- 緊急の調整にも対応いただけていて大変助かっています。
- コミュニケーション、連携がとりやすく、事業所また担当者同士のまとまりがあるので安心感が大きい。
- いつも親切丁寧に対応していただき、感謝しています。
- 急な利用依頼や振り替えの対応など、柔軟かつ迅速に対応して下さり、本当に助かっています。
- 毎回、臨機応変に対応して感謝しています。今後も宜しくお願い致します。
- 皆さん、的確な対応をして下さるので安心して利用させていただいています。
- 現在は落ち着いていますが、対応に苦慮する時期もあり、介入を続けていただいた事には感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- 新規の依頼をお願いしても、いつもいっぱいなので残念です。

多くのご意見をありがとうございました。

たくさんのお褒めの言葉や評価していただいたことは、今後のモチベーションにも繋がります。マスク未着用や利用者家族への対応等のご意見に関しては真摯に受け止め、職員への指導を徹底してまいります。

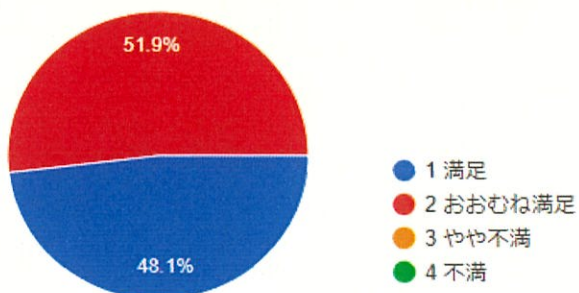
◎霞の郷デイサービス 調査結果

霞の郷デイサービスは、介護支援専門員30名の方にアンケートを実施した結果27名（90%）の方に回答をいただきました。皆様にはいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後のサービスに活かしてまいります。

職員一同、今後ともよろしくお願い致します。

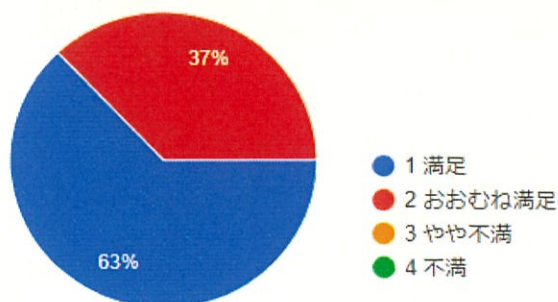
管理者 中車

◎ 利用者に対する職員の接遇について



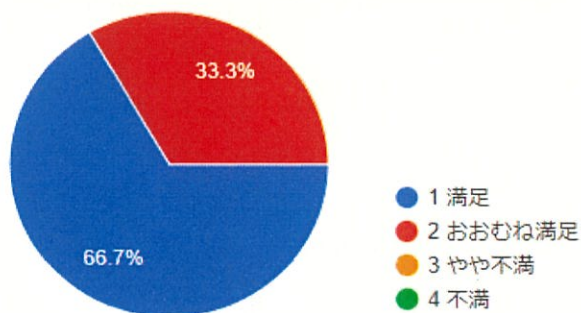
すべての方に「満足・おおむね満足」の回答をいただきました。

◎ 貴事業所に対する職員の接遇について



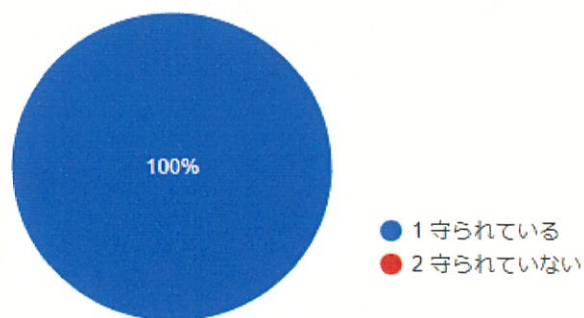
すべての方に「満足・おおむね満足」の回答をいただきました。

◎ 当事業所の電話対応について



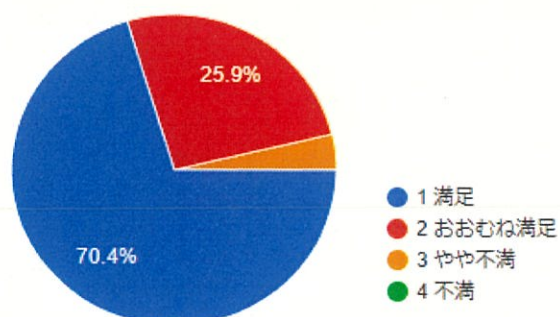
すべての方に「満足・おおむね満足」の回答をいただきました。

◎ 利用者の個人情報保護について



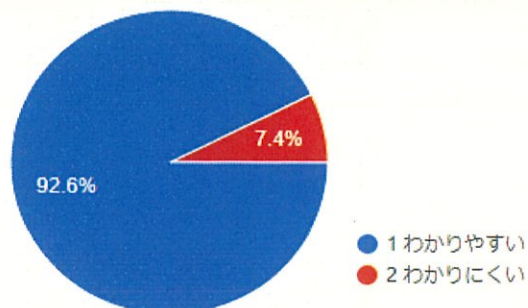
すべての方に「守られている」の回答をいただきました。

◎ 日々の報告内容について



9割以上の方に「満足・おおむね満足」の回答をいただきましたが、「短期目標に関連した報告内容が欲しい」とのご意見がありました。短期目標に関する報告については、今後「通所介護計画変更時」に評価を記入したものをさせていただきます。

◎ 「状況報告書」の内容について



9割以上の方に「わかりやすい」との回答をいただきましたが、「機能訓練についての報告をして欲しい」とのご意見がありました。機能訓練については、3ヶ月ごとの評価を機能訓練計画書に記載しておりますので「状況報告書」より省略させていただいています。

◎ 報告で他に必要な事項について

- ・状態変化や生活状況の変化があれば、早期に連絡を頂けているので満足です。
- ・ADL状況の特記事項内容を報告してほしい。

ご意見ありがとうございました。
ADLに変化があった時には「状況報告書」の特記事項に記載させていただきます。

◎ 目標達成に向けて望むサービスについて

機能訓練	25
認知症への取り組み	22
入浴	22
コミュニケーション	20
健康管理	14
行事	14
食事	13
ご家族への対応	13
排泄	7
送迎	7

デイサービスでは、楽しく交流しながらの個別に応じた運動や脳トレなどの取り組みをしています。

今後もいただいたご意見を参考に、在宅での生活に沿ったサービス内容を検討し、様々な取り組みをしていきます。

◎ 当事業所を利用した理由について

本人・家族が希望したから	22
温泉があるから	17
機能訓練があるから	9
家が近いから	7
趣味活動への取り組みがあるから	7
機械浴(チェア浴・寝台浴)があるから	7
担当者との連携がとりやすいから	7
ご家族への対応が良いから	7
認知症への取り組みが良いから	4
知人や家族等が利用していたから	2
行事が多いから	2
畑の取り組みが活発である	1

今後も「霞の郷デイサービス」をもっと知っていただけるようPRしていきます。

◎ 当事業所を利用している良い点について

- ・職員が明るい。知識、技術がある。
- ・職員が情報共有できている。報連相が徹底されている。
- ・職員の対応が良く、利用者からも満足の声を聞いている。
- ・状況報告を詳細にいただいている。担当者からの意見がしっかりしている。
- ・送迎で個別の対応をしてもらえた。相談員の対応が良い。
- ・利用者の状況を把握して対応できている。
- ・気づいた点や必要時には直接連絡くださる。
- ・入浴が気持ちいい、温泉がある。
- ・食事が美味しいとの事。
- ・レクリエーションがひとりひとり合っていて満足している利用者が多い。
- ・坂井市外居住者にも対応していただいている。

たくさんの嬉しいご意見をありがとうございました。今後も、利用者の方に満足していただけるサービス提供に努めていきます。

◎ 当事業所を利用して不満な点について

- ・当日短時間の利用になったが、通常計画の算定での請求だった。
- ・機能訓練はどのようなことをしているのか、もっと宣伝して欲しい。
- ・特にありません。

貴重なご意見ありがとうございました。

当日の急な利用時間の変更については、実施したサービス内容に応じて予定計画での算定をさせて頂く事があります。

機能訓練については、担当者会議時などに情報提供させて頂きます。

その他ご不明な点があれば、個別に対応させていただきますのでご連絡ください。

◎ 当事業所に対しての要望やご意見について

- ・今後も利用者様の意向に添うようなサービスを提供していただきたい。
- ・ご家族への対応も丁寧でいつも感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。

ご意見ありがとうございました。

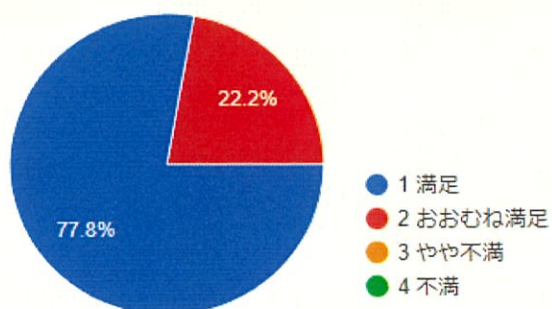
今後も、より良いサービス提供ができるように努めていきます。

◎訪問入浴ステーション調査結果

訪問入浴ステーションは、介護支援専門員18名の方にアンケートを実施した結果全員の方（100%）に回答いただきました。皆様にはいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後のサービスに活かしてまいります。

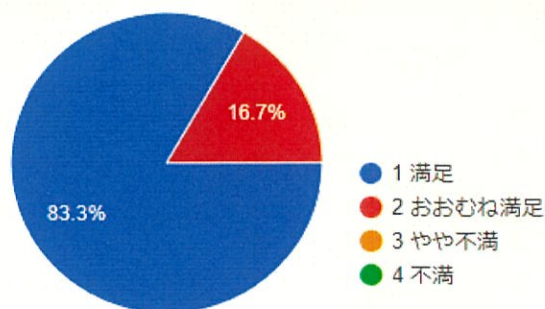
職員一同、今後ともよろしくお願い致します。

◎ 利用者に対する職員の接遇について



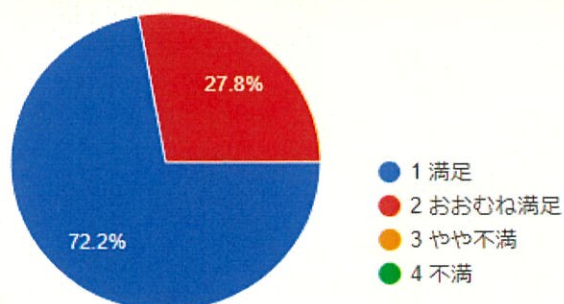
すべての方に、「満足・おおむね満足」と回答いただきました。

◎ 貴事業所に対する職員の接遇について



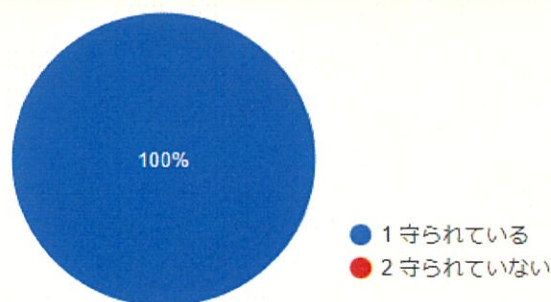
すべての方に、「満足・おおむね満足」と回答いただきました。

◎ 事業所の電話対応について



すべての方に、「満足・おおむね満足」と回答いただきました。

◎ 利用者の個人情報保護について



すべての方に、「守られている」と回答いただきました。

◎ 訪問入浴サービスを紹介する際はどのようなことを重視しているかについて

職員やサービスの質が良い	12
利用者個々に合わせた支援をしてくれる	17
事業所担当者の力量がある	10
事業所が迅速な対応をしてくれる	12
貴方に利用者の状況をこまめに知らせてくれる	8
事業所担当者との連絡が取りやすい	1
以前に利用したことがある	6
利用者・家族の希望する事業所である	3
ほかに受け入れ先がない	6

「サービスの質」「個々に合わせた支援」「迅速な対応」が求められていると分かりました。これらのご意見を参考に、今後の事業運営に取り組みます。

◎ 訪問入浴を利用した理由について

家の設備では介助が困難だから（もしくは設備がない）	14
家族やヘルパーの介助では困難だから	15
感染症や疾病等の理由で通所施設での入浴が利用できないから	2
本人が通所や外出を拒否したから	7
ターミナルだから	6
医師の指示だから	1
医療依存度が高く、動きに制限が大きいから	7
デイを利用していたが不穏等が強く、利用を断られた。	1

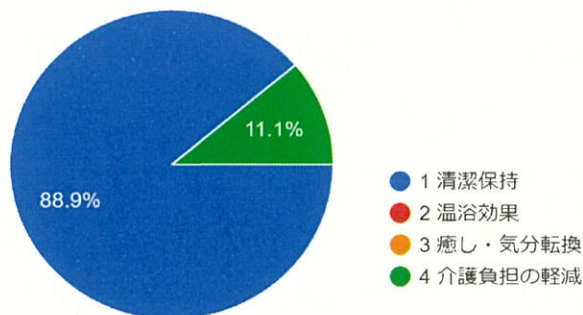
いただきましたご意見を参考に、今後の事業運営に反映させていただきます。

◎ 訪問入浴を提案されたのはどなたかについて

ケアマネジャー	17
本人・家族等	6
病院、施設など関係機関	2
訪問看護師	1

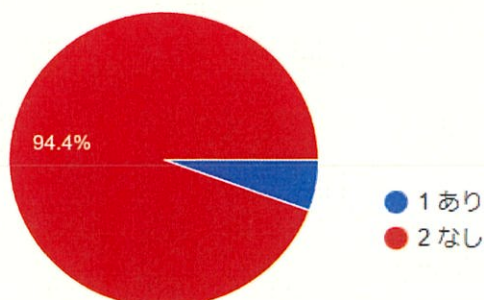
ケアマネジャーが半分以上を占めるという結果を参考に、今後の事業運営に反映させていただきます。

◎ 訪問入浴を利用する一番の目的について



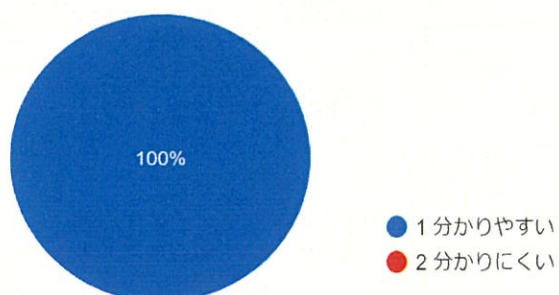
約9割が「清潔保持」、残りは「介護負担の軽減」との回答をいただきました。

◎ 質問や説明する際の困りごとについて



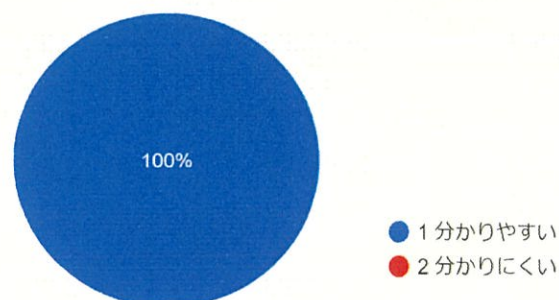
9割以上が「なし」という回答をいただきましたが、入浴に必要なスペースがわからないというご意見もいただきました。今後は情報発信に努めていきます。

◎ 日々の報告内容について



すべての方に、「分かりやすい」と回答をいただきました。

◎ 月間状況報告書の分かりやすさについて



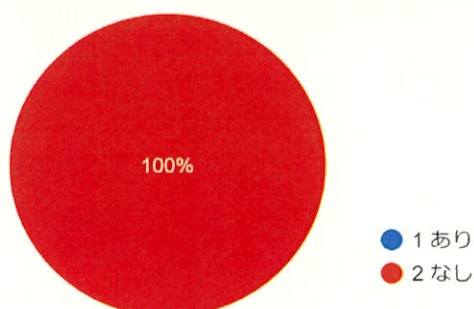
すべての方に、「分かりやすい」と回答をいただきました。

◎ 月間情報提供書に特に記載してほしい内容について

・目標達成状況について記載をお願いしたい。

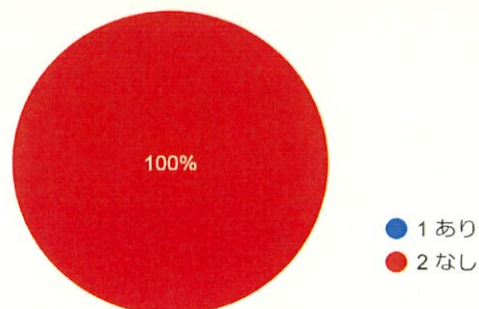
いただきましたご意見を参考に、報告書様式の見直しを検討していきます。

◎ 物品の搬入や家財の取り扱い方についての不満の有無



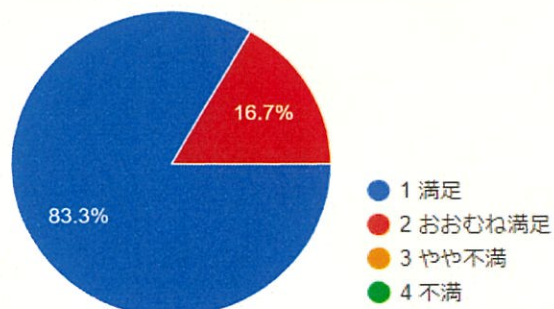
すべての方に「なし」と回答をいただきました。

◎ 他の訪問入浴事業所と比較して改善すると良い点について



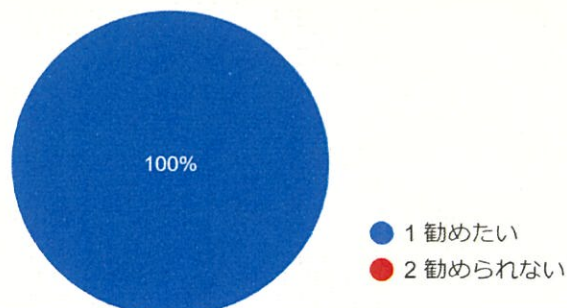
すべての方に「なし」と回答をいただきました。

◎ 訪問入浴の満足度について



すべての方に「満足・おおむね満足」と回答をいただきました。

◎ 今後も訪問入浴を勧めたいかについて



すべての方に「勧めたい」と回答をいただきました。

◎ 事業所に対しての要望やご意見について

- ・迅速な対応でとてもありがたいです。
- ・ケアマネが知らないだけかも知れませんが、ゆず湯やしょうぶ湯などお楽しみがあると良いと思われる。（皮膚状況にもよりますが）
- ・もう永眠された利用者さんでしたが、介護拒否で暴言・暴力（爪を立てたり叩いたり）の方がおられました。その際には職員さんが自身の腕にハイソックスを履いたり工夫して入浴して頂きました。お世話になりました。ご家族もとても喜んで感謝されていました。また機会があればお願い致します。
- ・いつもお世話になり、本当にありがとうございます。大変、助かっています。

多くのご意見をありがとうございました。

お褒めの言葉や評価していただいたことは、職員の励みになります。

今後も質の向上を目指し、より良いサービス提供に努めてまいります。