

平成 28 年度

ケアマネジメントサービス桂寿苑

◇接遇について◇

●職員の接遇についてのご意見をお聞かせください。

1 から 7 の項目をお答えください。

1. あいさつ

(とても良い 77・良い 36・普通 2・悪い 0・とても悪い 0・無回答 1)

2. 利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 74・良い 39・普通 2・悪い 0・とても悪い 0・無回答 1)

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 72・良い 37・普通 3・悪い 0・とても悪い 0・無回答 4)

4. 服装

(とても良い 58・良い 48・普通 8・悪い 0・とても悪い 0・無回答 2)

5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

(とても良い 57・良い 50・普通 8・悪い 0・とても悪い 0・無回答 1)

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い 67・良い 42・普通 5・悪い 0・とても悪い 0・無回答 2)

7. 電話対応

(とても良い 64・良い 43・普通 6・悪い 0・とても悪い 0・無回答 3)

ご意見についてはお褒めの言葉を多数頂きありがとうございました。

来年度も研修などを実施し「良い」と感じて頂けるように接遇面の改善に取り組んでいきます。

◇マネージャーの業務について◇

●毎月ご自宅へ訪問していますか？

(※要支援の方は3ヶ月に1回の訪問をしていますか？)

訪問している (113)

訪問していない (1)

無回答 (2)

「訪問していない」とのご意見を頂きました。要支援の方は3か月に1回、要介護の方は1ヶ月に1回は利用者の居宅を訪問し、利用者面接を行わなければならない基準になっております。しかし、長期入院やサービス利用がない方には毎月の訪問は行っておらず、電話での確認などを行わせて頂いております。大変ご迷惑をおかけしました。今後共よろしく申し上げます。

●約束された訪問時間は守られていますか？

- 守られている (112)
- 守られていない (1)
- その他 (1)(だいたい守られている。)
- 無回答 (2)

基本、訪問時間を守るように教育の方を行っております。しかし、交通状況や緊急事態により訪問に遅れる際は必ず連絡を行うように指導を再度行ってまいります。今後ともよろしく申し上げます。

●居宅サービス計画書（ケアプラン）や利用票の説明を十分にしてくれていますか？

- 十分に説明を受けている (96)
- 説明を受けている (16)
- わからない (1)
- その他 (0)
- 無回答 (2)(覚えていない)

「わからない」「無回答」等のご意見を頂きました。ケアプランとは、介護のサービスを利用するにあたっていつ誰がどのようなサービスを受けるかを示した介護の計画書のことで、介護保険を使って介護サービスを使う時は、目標を立て、計画に沿ってサービス利用する必要があります。

ケアプランは期間を設定しており、期間に沿って作成しております。作成後は説明を行い利用者に交付を行い同意をもらうようになっております。

今後はケアプランを一緒に考え、わかりやすい説明を行い行ってまいります。よろしく申し上げます。

●居宅サービス計画書（ケアプラン）にご本人・ご家族の希望や意向が十分に取入れられていますか？

- 十分に取入れられている (99)
- 普通だと思う (12)
- 取入れられていない (0)
- その他 (0)
- 無回答 (5)

●必要に応じて居宅サービス計画書（ケアプラン）の変更や調整をしてくれていますか？

- してくれている (110)
- してくれない (0)
- その他 (1)
- 無回答 (5)

●ご自宅へ訪問した際に、自宅での生活状況や身体状況の確認を行い、サービスの見直しの提案等を行っていますか？

- 行っている (109)
- 行っていない (1)
- その他 (1)
- 無回答 (5)

「行っていない」「無回答」のご意見を頂きました。訪問した際には必ず本人の健康状態はどうか、大きく変わったことはないか、介護者の体調など介護環境に変化はないかなどのチェックを行っていくこととなっております。本人の身体状況の変化などがありましたらサービスの見直しの提案なども行っていきます。よろしくお願いします。

●必要な時にケアマネジャーに連絡が取れますか？

- 十分とれる (98)
- まあまあとれる (12)
- あまりとれない (1)
- その他 (0)
- 無回答 (5)

「まあまあとれる」「あまりとれない」等のご意見を頂きました。ケアマネジャーは訪問等で外出している事が多くありますので、電話に出たスタッフに伝言を頂きましたら、折り返し連絡をさせていただきますので、よろしくお願いします。

●担当のケアマネジャーに、相談はしやすいですか？

- 相談しやすい (112)
- 相談しづらい (0)
- 気になる事がある (0)
- その他 (0)
- 無回答 (4)

※「相談しづらい」「気になる事がある」とお答え頂いた方は内容をお聞かせ下さい。

1. 忙しそうでゆっくり話せない (2)
2. 自分の思いをゆっくり聞いて欲しい (2)
3. 何となく相談しにくい (0)
4. その他 ()

「忙しそうでゆっくり話せない」とのご意見を頂きました。大変ご迷惑をおかけしました。相談や話をお受けするに当たり、余裕を持った訪問時間の調整を行うようにしていきます。

●利用者様、ご家族様からご相談を受け迅速な対応をしていますか？

- 迅速 (105)
- 遅い (1)
- 気になる事がある (0)
- その他 (0)
- 無回答 (10)

※「遅い」「気になる事がある」とお答え頂いた方は内容をお聞かせ下さい。

1. 連絡がくるまで時間がかかる (2)
2. 対応されるまでに時間がかかる (0)
3. 途中経過の連絡が入らない（時間がかかる場合） (0)
4. その他 ()

「遅い」「連絡がくるまでに時間がかかる」との意見を頂きました。大変ご迷惑をおかけしました。利用者様、ご家族様にとっての相談の重要性、それに対応する迅速性について再度ケアマネジャーへ指導を行います。また、相談に対して時間を要する場合などは、具体的にどのくらいかかるのか、どこまで進んでいるのか途中経過をお伝えするなど、相談に対しての進捗状況などが理解できるように対応を行います。ご意見ありがとうございました。

◇苦情、要望への対応について◇

●苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

- はい (99)
- 普通 (12)
- いいえ (0)
- 無回答 (5)

※「いいえ」と回答された理由についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない (0)
2. 伝える手段がわからない (0)
3. 遠慮してしまっている (0)
4. 言っても改善されない (0)
5. 言っても回答がない (0)
6. その他 ()

●苦情や要望に対するスタッフ対応についてはいかがですか？

- とても速い (54)
- 速い (37)
- 普通 (15)
- 遅い (0)
- とても遅い (0)
- 無回答 (10)

●苦情や要望に対するスタッフの説明方法についてはいかがですか？

- とても満足 (56)
- 満足 (38)
- 普通 (10)
- 不満 (1)
- とても不満 (0)
- 無回答 (11)

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「年3回発行の桂寿苑だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください。 <<http://www.ryoyuukai.jp/>>

・「ホームページを見た事がない。また桂寿苑だよりをもらった事がない。」等のご意見を頂きました。随時苑の様子ができるようにホームページを更新しておりますので、ご覧いただければと思います。
また、広報誌も年に3回発行を行っております。皆さんがご覧いただけるように工夫をしていきたいと思っております。

◇その他◇

改善を希望されること等ご意見がありましたらご記入ください。

多数のご意見やお褒めの言葉ありがとうございました。これからも皆様に満足をして頂けるような事業所を目指して頑張っていきたいと思えます。今後共よろしくお願ひします。

ありがとうございました