

ケアマネジメントサービス桂寿苑

◇ケアマネ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 (122名)
- ・ 訪問していない (1名)
- ・ 無回答 (3名)

回答：「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、利用者に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。今後共よろしくお願ひいたします。

●約束された訪問時間は守られていますか？

- ・ 守られている (123名)
- ・ 守られていない (0名)
- ・ その他 (1名)
- ・ 無回答 (2名)

●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行っていますか？

- ・ 十分に説明を受けている (110名)
- ・ 説明を受けている (14名)
- ・ わからない (0名)
- ・ その他 (0名) ()
- ・ 無回答 (3名)

●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 (118名)
- ・ 行っていない (0名)
- ・ その他 (3名) (わからない)
(今後の方針についてはっきり伝えてほしいです)
- ・ 無回答 (4名)

回答：「その他」「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。また、今後予測される状況等も説明し提案等もさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

●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 (123名)
- ・ 相談しづらい (0名)
- ・ 気になる事がある (2名)
- ・ その他 (0名) ()
- ・ 無回答 (1名)

※「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。

- ・ 忙しそうでゆっくり話せない (1名)
- ・ 自分の思いをゆっくり聞いて欲しい (0名)
- ・ 何となく相談しにくい (1名)
- ・ その他 (1名) (ON・OFFの切り替え)

回答：「忙しそうでゆっくり話せない」「なんとなく相談しにくい」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。また、相談しやすい雰囲気作りを行って行きます。相談窓口等も設置しておりますので、連絡を頂いたら対応を行ってまいります。

●ご相談を受け、迅速な対応を行っていますか？

- ・ 迅速 (116名)
- ・ 遅い (0名)
- ・ 気になる事がある (1名)
- ・ その他 (4名) (相談したことはない。)
- ・ 無回答 (5名)

※「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。

- ・ 対応されるまでに時間がかかる (3名)
- ・ 途中経過の連絡が入らない(時間がかかる場合) (0名)
- ・ その他 (0名) ()

回答：「対応されるまでに時間がかかる」等のご意見を頂きました。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 (109名)
- ・ 普通 (15名)
- ・ いいえ (0名)
- ・ 無回答 (2名)

(苦情はありません)

※「いいえ」と回答された理由についてお聞かせください。

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

◇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自由にご記入ください。

・時々横の連絡がいつもない時がある。

回答：大変ご迷惑をおかけしました。桂寿苑事業所内での連絡体制を強化し、情報の共有等を行って行きたいと思えます。

・利用票の点数がわからない。もう少し詳しく説明してほしい。何がどうなっているのか。どんな意味なのか。

回答：わからないこと、疑問点などがありましたらご説明させていただきますので、いつでもお尋ねください。

・色々要望ばかり申し上げて申し訳ありませんでした。ご迷惑おかけしました。今後ともよろしく願いいたします。

回答：御自宅での気になるご様子などは一緒に考えさせていただきたいと思えます。要望等も一緒に解決ができるように提案等もさせていただきますのでいつでもご相談ください。よろしく願いいたします。

多数のご意見やお褒めの言葉ありがとうございます。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。今後共よろしく願いいたします。

ご協力ありがとうございました。