



社会福祉法人ライフサポート協会 2013年度 部門取り組み総括票

部門	なごみケアプランセンター (居宅介護支援)	記入者	北野敏紀
----	--------------------------	-----	------

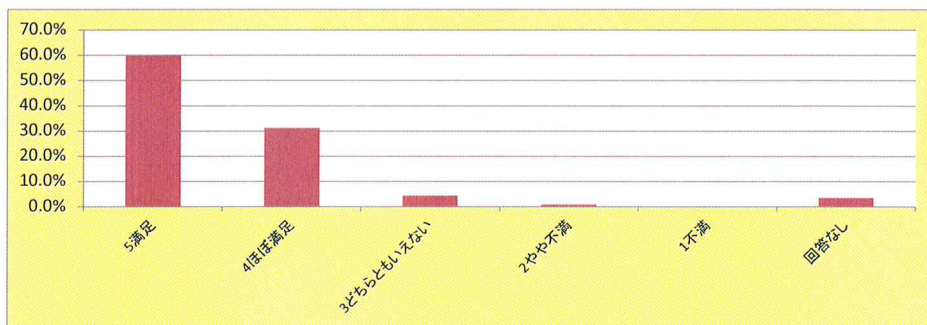
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
記名の方がいいという利用者様もいる。記名・無記名を選べるようにしたらどうか。	今回もアンケートは基本的に無記名にした。返答が必要な方にはケースバイケースで返していく。
デイやヘルパーに比べて、居宅に対しての声が拾いにくい。	どうしてもケアマネの仕事を理解されていない方もおり、またアンケートがケアマネの事だと理解されていない方もおられるので、質問文を工夫した。
もっと関わって欲しいと思っている利用者の方もいる。	ご家族にも呼び掛けて、家族と役割分担をして支援していく。ご家族と連携図るように努めている。
	問題点に書かれている内容は、各自自分の事だと思って受け取り、改善を図っている。

回答者数112名（利用者ご本人89名・ご家族23名）

2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

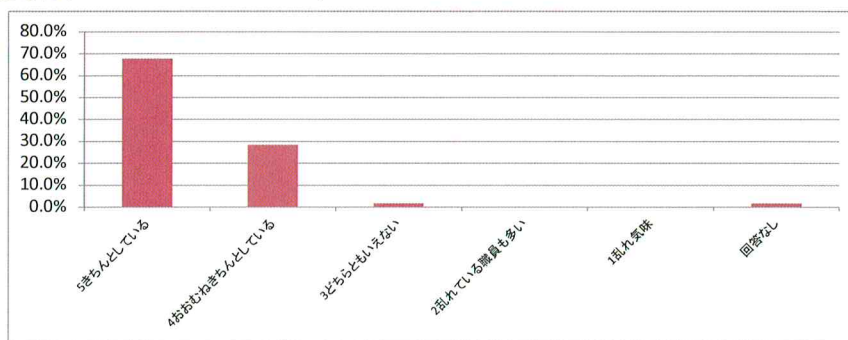
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



評価平均

4.6

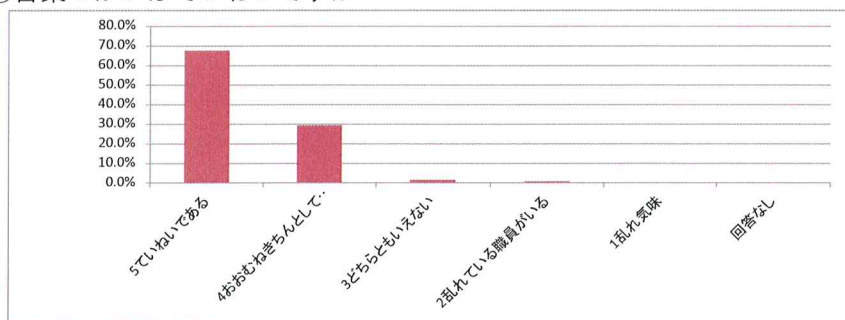
①服装はきちんとしていますか



評価平均

4.7

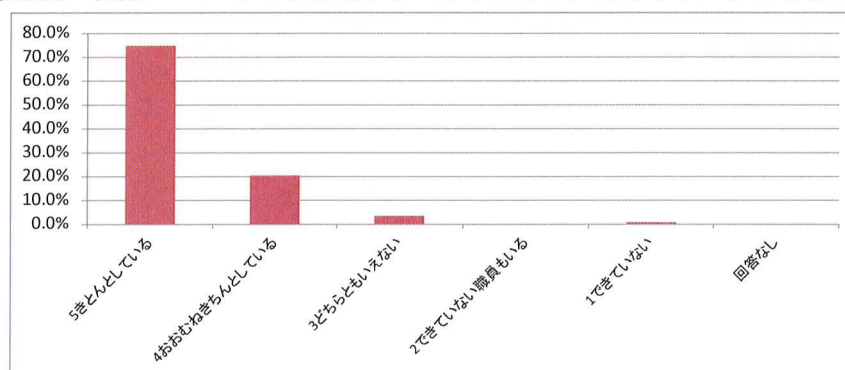
②言葉づかいはいいですか



評価平均

4.6

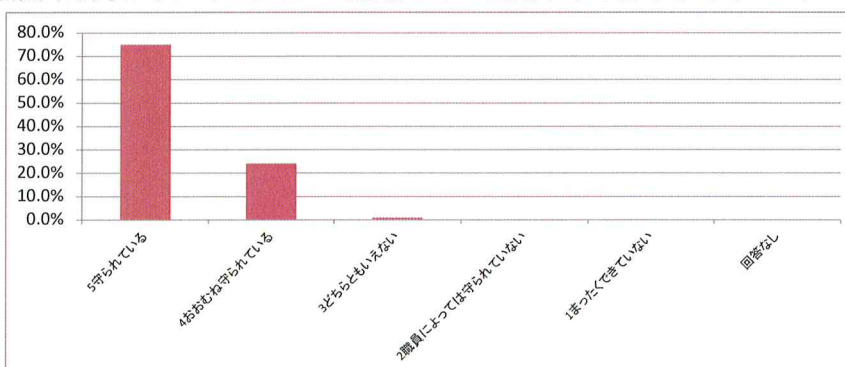
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均

4.7

④訪問時間を守っていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）

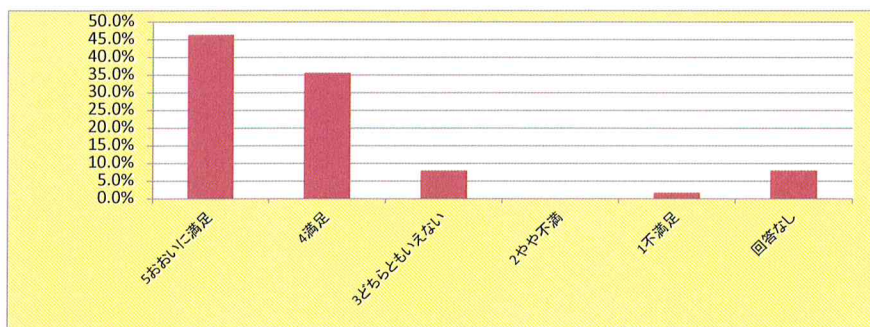


評価平均

4.7

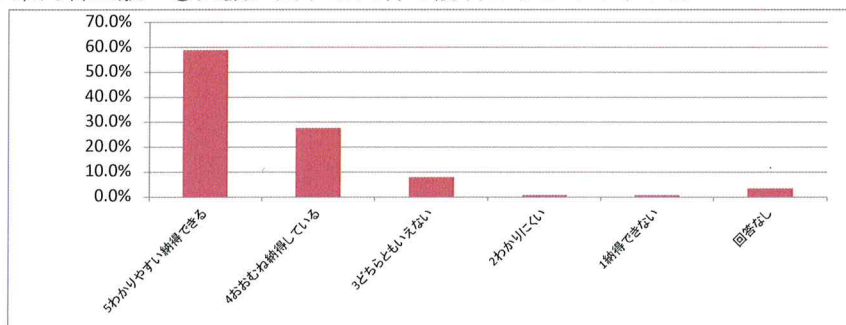
	利用者評価主なご意見
高評価	・よく話を聞いてくれますしアドバイスもしてくれます。私の愚痴をしっかり聞いてもらっています。 ・たまにしか行かない私ですが職員さんには感謝しています。誠実で笑顔で接して頂き感謝しています。 ・いい人にめぐりあった。あの人は「人格者」です。控えめな服装、上品。剣がない。あやふやなことを言わない。 ・言うことないほど良い。よく相談にも乗ってくれる。よくしてもらっている。 ・聞き上手である。何でもすぐに動いてくれる。親切で尊敬している。丁寧に分かりやすく対応してくれる。 ・何でもズケズケ言える関係。言葉づかい、敬ってる。優しさがとても嬉しい。時間もきちんと守られている。 ・職員全体にやる気を感じられる。長い間お世話になっていますが始めから終始きちんとして頂いています。 ・相手の立場にたって考えてくれる。こちらの質問や相談を誠実に聞いて下さり誠実に対処して下さい。いつも優しい、最高です。
問題点	・同じことを何度も聞いてくることがある。時々偉そうにしたり、考えを押し付けることがある。

設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



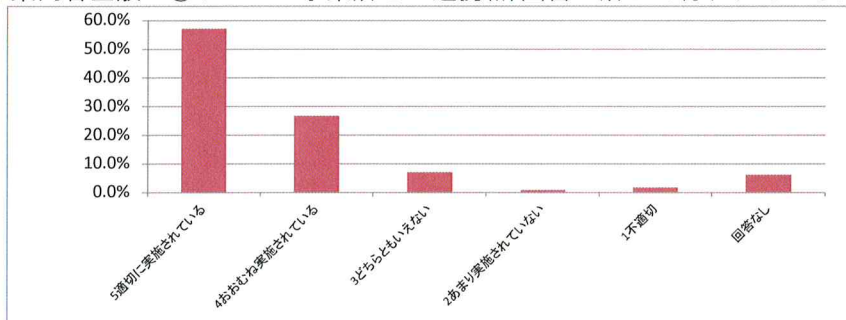
評価平均
4.4

事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



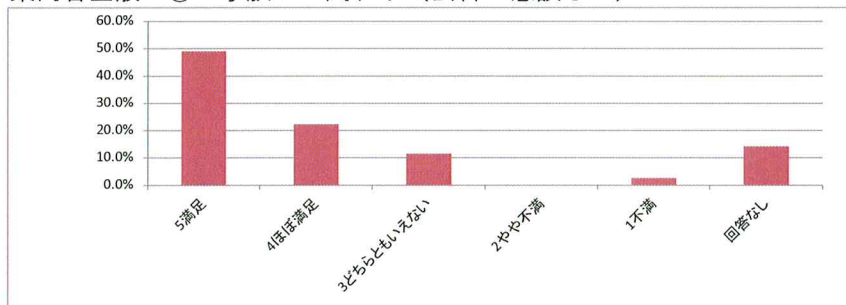
評価平均
4.5

事業内容全般 ⑤サービス事業所との連携(計画書に沿って行われているか)



評価平均
4.5

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）

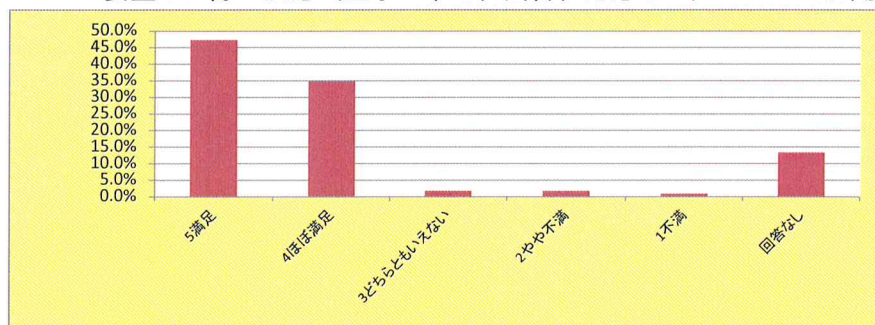


評価平均
4.3

高評価	・親切に話してもらっている。話しやすい。このままで良いです。 ・⑥の件ですが、家に来られると寝たきりの二人によく話をして下さいます、その時に部屋を見て不備がないか足りないものはないかも見てくれます。何の不満もございません。 ・内容はよくわからないのでこんなものかと思っています。特に問題はないです。 ・安心して全部任せることができる。何かあれば娘に連絡してくれる。計画などは分かりやすく説明してくれる。家族ともよく話してくれる。家族も喜んでいる。すぐに返事をくれ飛んできてくれる。 ・計画も分かりやすく説明してくれる。家族は遠いが何かあれば家族と連携してくれると思う。 ・娘たちが各勤務が多忙の為世話をかけていますが理解して下さっている。 ・家族も何でも相談できると満足している。自分よりも家族とうまくやってくれている、有難い。 ・自分に何かあれば家族とやり取りしてくれるので満足。
問題点	・誠実さはあるが、本人の希望を聞かず気に入らないことが一度あった。 ・あまり家族の意見を取り入れられていない気がする。家族の意見をもっと聞いて欲しい(特に同居の場合)。 ・満足のいく計画内容ではない。前任のケアマネを比べると差がある部分がある。 ・説明があったがよく分からない。内容が難しく説明を聞いても分からない。 ・たいがい出来ているが出来ていないこともあるかもしれない。本人は満足だが、家族は少し話にくいと思っている。

設問 3

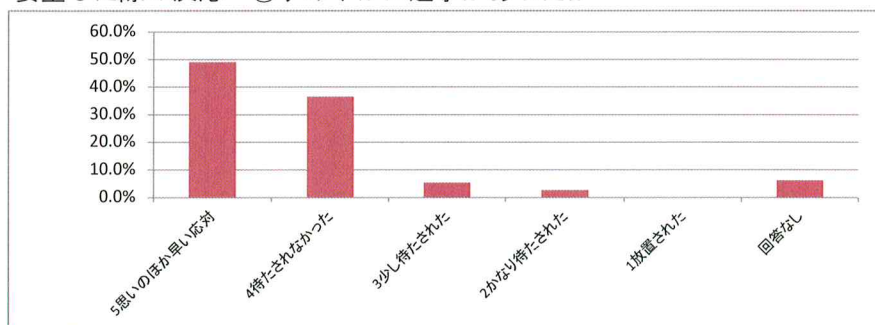
要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.5

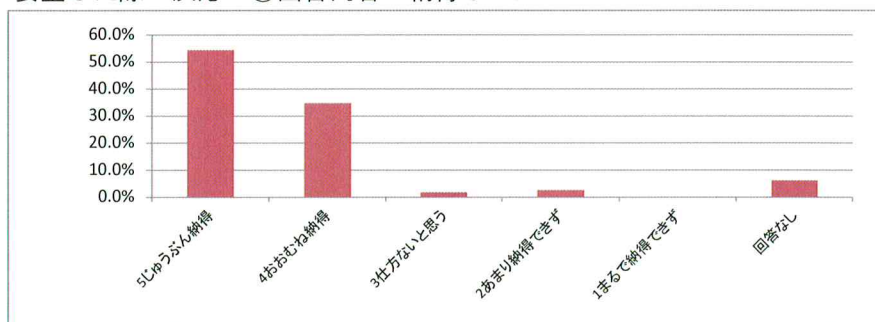
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.4

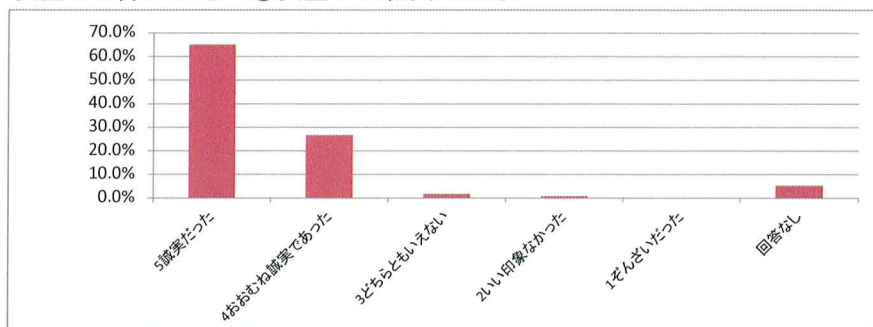
要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.5

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

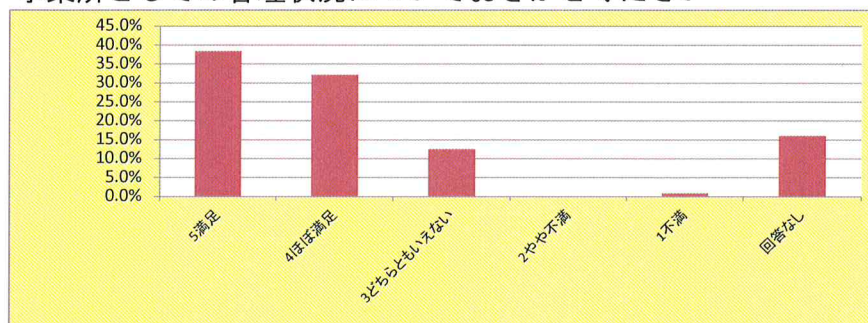


評価平均

4.7

利用者評価主なご意見	
高評価	・大阪にこんないい人がおったのかと思う。 ・「あんたどれだけできるんや」と思うぐらいやってくれる。 ・とても誠実に対応してくれる。要望に対してすぐに対応してくれる。色々聞いてくれるところ。 ・待つのが嫌いだ、いつも早く対応してくれて満足。出来るだけ速やかに返事を頂いている。 ・頼みやすい。同じことばかり聞くので、自分の方が悪いと思う。
問題点	・納得せなしゃあない。頼んだことがないので分からない。 ・内容によってすぐの時と待たされる時とある。 ・誠実なところはあるが、納得いかないところがある。連絡が返ってこない、遅い、こっちからしないといけない。

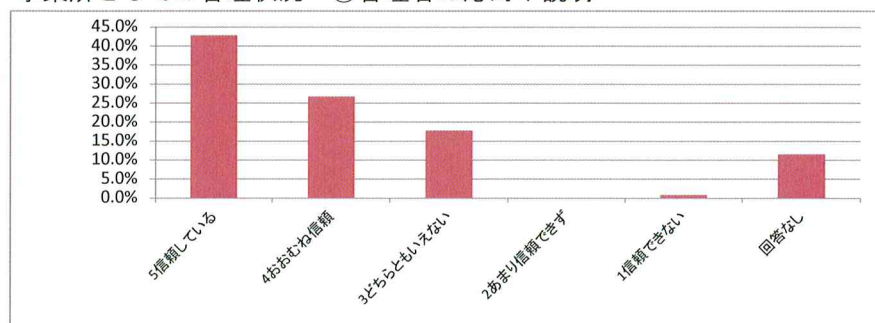
設問 4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

4.3

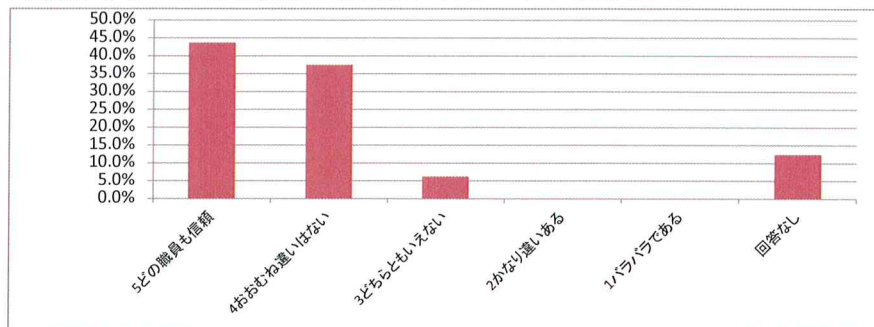
事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明



評価平均

4.3

事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか

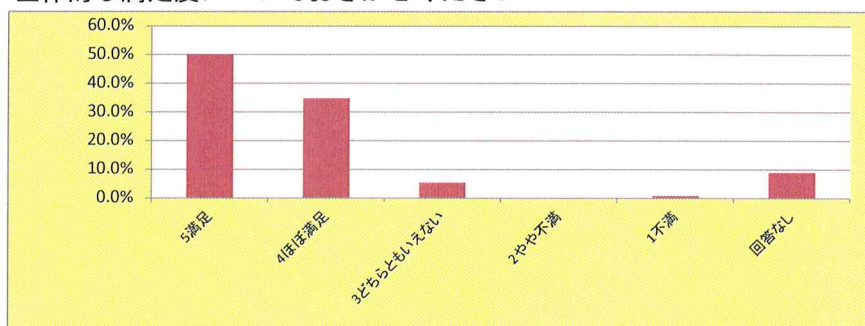


評価平均

4.4

利用者評価主なご意見	
高評価	・雰囲気が良い。丁寧な対応をしてくれる。 ・特に嫌な想いをしたことは無い。どの職員も親切で気持ち良い。事業所のことは分からない。 ・担当ケアマネを見れば事業所の管理状況も分かる。 ・分かりやすい、親切。優しいとても真面目で嬉しい。息子が「ようしてもらって良かったね」と言った。 ・ケアマネが合わないと言ったら交代してくれた、今はとても満足している、合う合わないがあるからな。 ・連携が取れていると思います。まったく問題ないです。何のお礼もできなくて申し訳ない。
問題点	

設問5 全体的な満足度についておきかせください

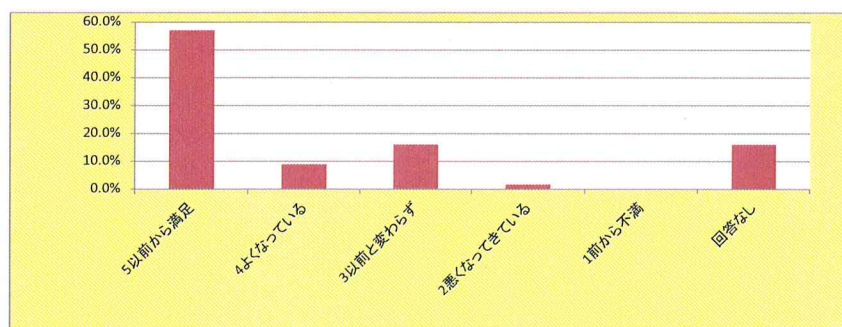


評価平均

4.5

	利用者評価主なご意見
高評価	・すべてが良い。社員の対応がすごく良い。 ・昔人間の特有の気ままさを持っている二人(父と母)ですが、お蔭様で明るくなっているように思います。ありがとうございます。 ・ケアマネさんとヘルパーさんが来たら病気がぶっ飛ぶ、本当にいい人です。何も言うことない。 ・文句のつけようがない、バチが当たる。気遣ってくれるところ。何時お頼みごとを依頼しても丁寧に迅速に処理くださるので非常に頼もしいです。 ・前任から変わった時は不安だったが、同じように良くして頂き、大変満足している。悪いところはない。 ・優しく良くしてくださる、とても有難い。出来る限り利用者の希望を受け取って頂ける。 ・ケアマネさんの口が堅いので、家族に言えないようなことも相談できる。 ・「身体が不自由になった時に死ぬことも考えた、でもケアマネさんのお蔭で今はまったく考えなくなった。話を聞いてもらったらスッキリして楽になる。私がこうして居られるのもケアマネさんのお蔭です。これからも〇〇さんのようなケアマネさんを育てていって下さい。頼りにしています。」。 ・5点満点じゃなく100点です。 ・将来、自分の身体が悪くなっても今とても満足しているので、このまま任せていたらずっと大丈夫という安心感がある。 ・家族がいないので不安になるところですが、ケアマネさんのお蔭で何の不安もありません。ケアマネについては満足している。200点満点です。
問題点	・ケアマネを交代して欲しい。意見をしっかり聞いて欲しい。 ・男性ケアマネなので病気のこととか根掘り葉掘り聞いて欲しくない→女性ケアマネに代わった方が良いですか？と尋ねると、交代はしなくて良いというお返事。

設問6 (去年以前からのご利用の方のみ) 利用されてきての変化



評価平均

4.4

設問7 「ライフサポート協会ならではの」の特徴（事業の内容や職員の姿勢等～他の事業所との比較でもかまいません）が、あればお書きください

- ・馴染みやすさ。迅速さ。
- ・他のところと比較したことがない。
- ・私の方が勉強不足でいつもご迷惑をかけて居りますが今後ともよろしくお願い致します。
- ・わからん、不足ない。ちゃんとやってくれる。
- ・設備について一概に言えないが良い所と悪い所がある。
- ・親切に対応してくれる所。皆良い対応してくれる。
- ・他の事業所は利用していないが、職員の方の対応は満足している。
- ・良い会社です。良いトコを取り込んで活かしている、謙虚さがある。

設問8 これだけは何とかしてほしい…という要望、もしくは今はいいけど将来はこうしてほしいなどという要望があれば、お書きください。

これだけは	・ケアマネは変わらないで欲しい。 ・これから先動けなくなったら心配です。 ・上の人は心配りしてほしい。 ・今は塩梅やってくれている。戦争がなければ。 ・お弁当（配食サービスの内容のこと？）がちょっと…。 ・今のところ考えたことない。このまま今のままでいい。 ・いじわるでも考えつかん、気にしてくれてありがとう。 ・土日総センが休みなので要求など困った時がある。（日曜日が休みです） ・しっかり本人の意見を聞いて行動してほしい。 ・今は無いが、状況が変わってきたら出てくると思う。その時でないと分からない、 ・今は周りに家族がいるので安心。 ・あるけど資金面など難しい問題がある。 ・アンケートを何度も取るがその結果を全く報告ない、昔からいっぺんも無かった、他の人の意見を見たい。 ・その時にならないと分からない。娘のことが心配であったが、支援者に繋げたので今は安心している。 ・行政に利用者の声を上げて欲しい。 ・杓子定規がすぎるところがある、融通を聞かせて欲しい。市民交流センターをなくすことに対して不満。
将来は	

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
アンケート回収113名。今年度も担当者以外のケアマネが聞き取り調査を行った。また、郵送という形も取った。	昨年より回収数が10名減少したが、自由筆記の所で生の意見も書かれており、意見集約できたと思う。来年度もこの方法で実施する。
昨年度、アンケート結果の報告がないなどの指摘を受けた方への返答が十分できていない。	必要に応じて、今回の結果などを利用者の方に返していく。
要望の欄、及び問題点について	問題点に書いてある内容は、各自自分の事と思って受け取り、改善していく。