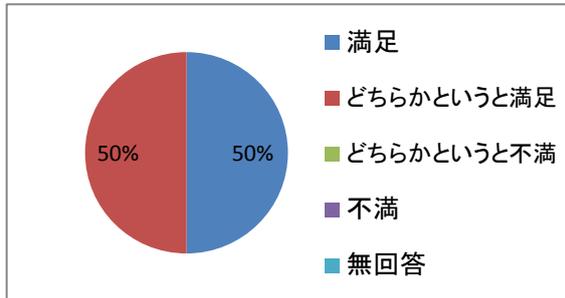


## 介護の相談所 花むつみ (H26年度)ご家族様アンケート集計結果

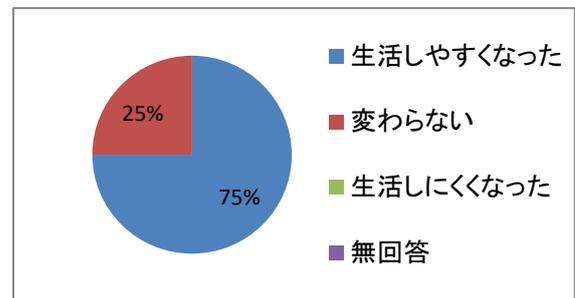
アンケートは9/12から配布し、10/17に回収を締め切り、回収率は57.1%でした。  
回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。  
アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をお知らせいたします。

### 居宅サービス計画書(ケアプラン)について

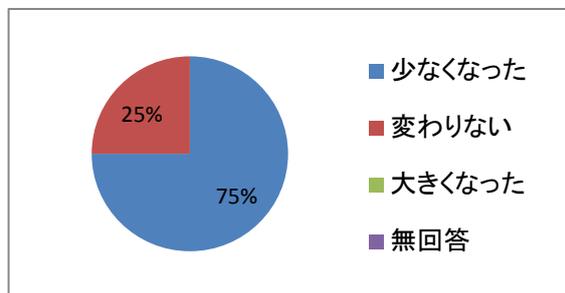
1 ケアプランの内容についてどのように感じておられますか。



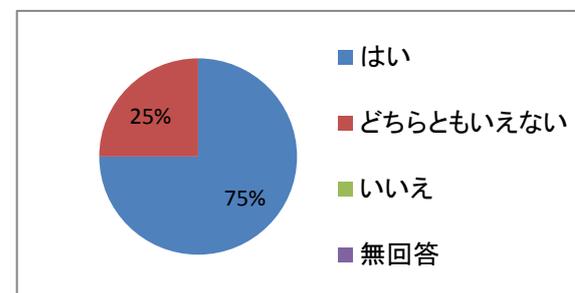
2 サービスを利用することで生活がしやすくなりましたか。



3 ケアプランをもとに生活することに対して不安・心配などが少なくなりましたか。



4 ご本人様の意向や意思が居宅サービス計画書(ケアプラン)に反映されていましたか。



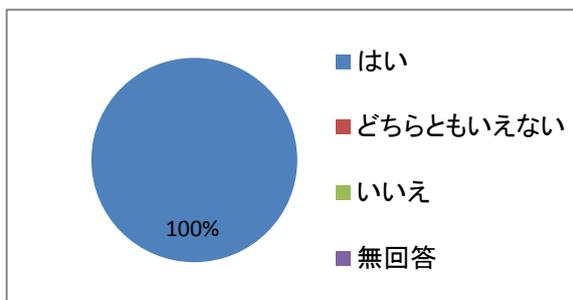
### 寄せられたコメント

Q) 皆さんとの作業を楽しんでやっているようですが、少し無理をしている所もあるみたいです。

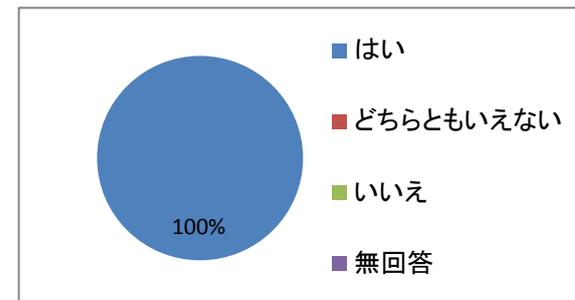
A) サービス利用の様子を確認しながら、またご本人様、ご家族様のお話を聞いて、無理のないケアプラン作成に努めていきます。

### 担当ケアマネジャーについて

5 介護保険やサービス利用の手続きなどの説明はわかりやすいですか。



6 ケアマネジャーはご本人様のプライバシーに配慮なされていますか。

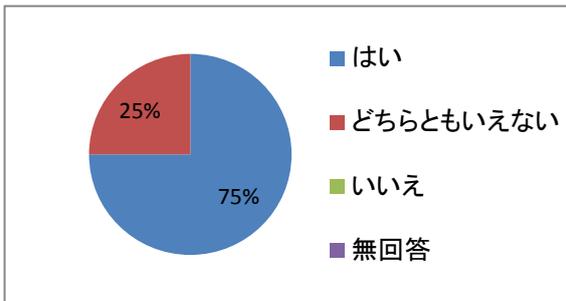


### 寄せられたコメント

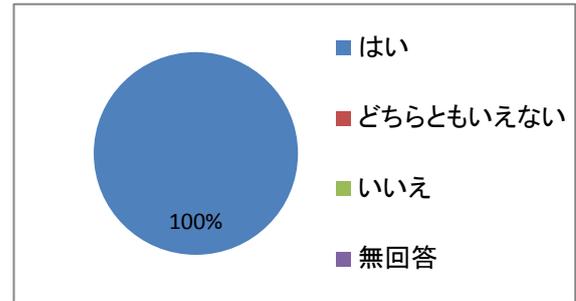
Q) あまり丁寧な言葉だと理解に苦しむことがある。普通に話して下さい。(窮屈さを感じるので)

A) ご指摘ありがとうございます。  
なるべく普通に話すよう心掛けていきます。分かりにくい部分がある場合はお話して下さると、見直すべき点が見えてくるので、ありがたく思います。

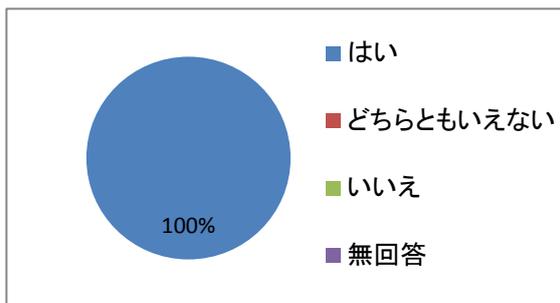
7 ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか。



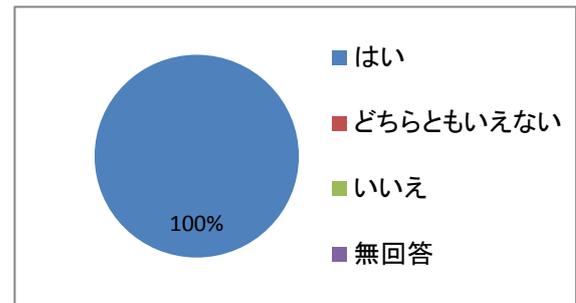
8 ケアマネジャーはご家族様の困っていること、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。



9 ケアマネジャーは話やすく、丁寧に思いやりのある言葉遣いや態度をしていると感じますか。

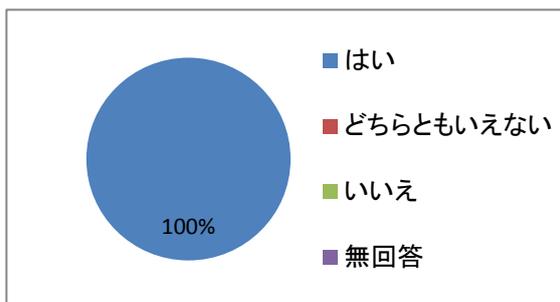


10 ケアマネジャーは訪問時間等の約束したことを守っていますか。

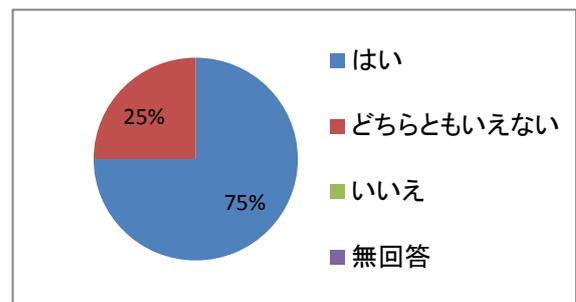


### 事業所について

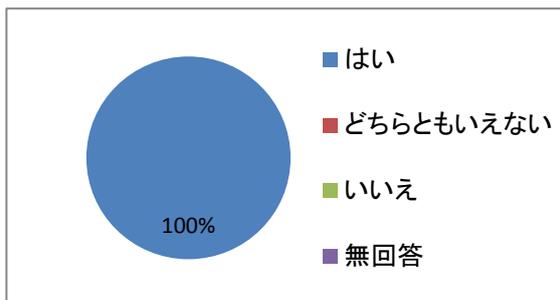
11 事業所に連絡・訪問した際の対応はどうか。



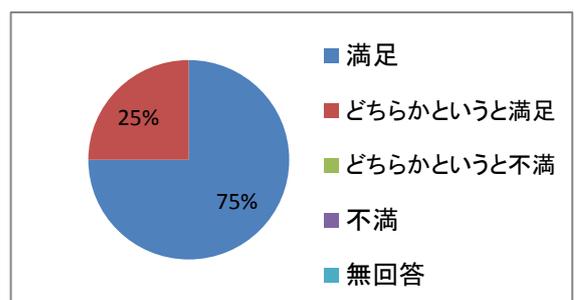
12 事業所に連絡した際、用件が素早く担当ケアマネジャーに伝わっていますか。



13 この事業所を選んで良かったと思いますか。または友人・知人に紹介したいですか。



14 この事業所の総合満足度はどのくらいですか。



ご家族様からの言葉(日頃感じている事業所に対するご意見、ご要望など)

Q)家族で介護出来なくなった時のことが一番心配です。

A)電話または、訪問でのやり取りの中で、ご本人様、ご家族様の意向を確認し、あらゆる状態を想定して、ご家族様の不安や心配を取り除けるよう、最善策を一緒に考えさせていただきます。

Q)行事などがある場合は何日か前に連絡を下されば助かります。話をすれば少しは分かってくれるかと。出迎えなくては本人も納得してくれませんので。

A)連絡をせずにすみませんでした。

サービス提供事業所から行事等の情報があつた際は、前もってご本人様やご家族様にお伝えするようにいたします。

また、サービス提供事業所と連携し、文書等で確認できるように工夫しました。

貴重なご意見ありがとうございました。

これからもどんな小さなことでも相談しやすい窓口となり、より良いサービスを提供できるよう努力して承ります。

ご利用者様、ご家族様の意向をよく確認し、他事業所との連携をはかっていくとともに、分かりやすい説明を心がけていきます。



花むつみ ケアリング・クオリティー向上委員会