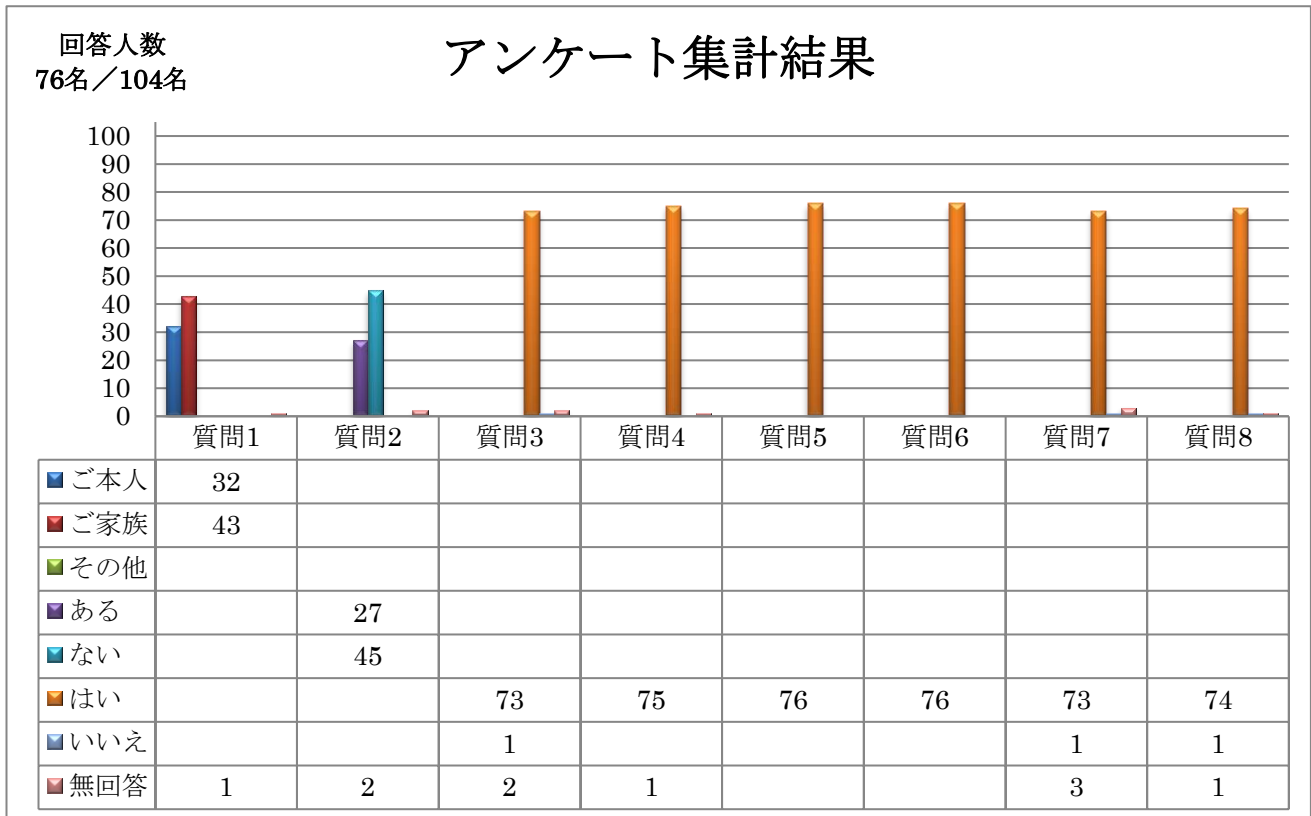


高槻けやきの郷居宅介護支援事業所

2023年度 アンケート結果のご報告

当事業所では毎年一回、居宅介護支援事業所のサービス向上のためのアンケートを実施しています。
 本年度のアンケートについて集計結果と、ご意見に対する回答をご報告させていただきます。
 アンケートにご協力いただきましたご利用者・ご家族様に改めて御礼申し上げます。



アンケート内容

質問 1: 顧客満足度調査の記入者はどなたですか？

質問 2: 居宅介護支援事業所以外に ご利用いただいておりますサービスはありますか？

質問 3: 居宅介護支援事業所の スタッフは 笑顔で元気に挨拶ができていますか？

質問 4: 居宅介護支援事業所の スタッフの対応は(電話・窓口・サービス提供時)は 適切だと思われませんか？

質問 5: 居宅介護支援事業所の スタッフは 困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？

質問 6: 居宅介護支援事業所の スタッフは ご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？

質問 7: 居宅介護支援事業所の サービスは 満足できるものになっていますか？

質問 8: 担当ケアマネは 介護保険サービスについて分かりやすい説明ができていますか？

質問 9: ご意見やご要望などお聞かせください

設問9のご意見やご要望への回答

1. 叔母は今の生活に満足しています。これからもリズムある生活をみなさんに支えられ続けていってほしいと思います。スタッフの方々ありがとうございます。

→ありがとうございます。今後ご家族、ご本人様の意向を確認しリズムある生活が継続できるよう支援させていただきます。

2. 定期利用で本人にもメリハリが出来ているように思います。家に居るよりいろんな人と触れ合い楽しんでいます。

→ケアマネジャーとして、ご利用者に生活の中で楽しみを持って頂けるよう支援していきます。

3. いつもお世話になってありがとうございます。感謝しています。いつも無理をいって申し訳ありません↓↓ありがとうございます。

→こちらこそありがとうございます。分からない事がございましたら遠慮なくご相談ください。

4. いつもお世話になっています。ありがとう。

→こちらこそありがとうございます。

5. ケアマネさんには大変よくして貰っています。私はショートから家に帰り高齢者住宅に引っ越して来ましたので皆様から大変喜んでくれています。

→こちらこそありがとうございます。環境が変わりますので何か不安・不明な事がございましたら、遠慮なくご相談ください。

6. 何時もお世話になり有難うございます。

→こちらこそありがとうございます。

7. いつも相談員の方々には親切にして頂き心から感謝して居ります。今年は枚方の花火がきれいに見えて、けやきの郷に入所できとても幸せです。今後ともよろしくお願い致します。

→サービス付き高齢者住宅の相談員へお伝えします。

8. 週1回はお掃除に来ていただき助かっています。続けてお願いしたいと存じます(前かがみで腰痛が出るため)

→訪問介護のご利用ありがとうございます。腰痛がでないよう、ご無理のないようにしてください。

9. その都度わかりやすく説明してもらっています

→ありがとうございます。お掃除以外にも家事を代行してもらえますので、分らない事がございましたらいつでもお問い合わせください。

10. 希望をきいてもらって満足しています

→ありがとうございます。ご本人様、ご家族様のご意向を確認し、出来る限りご希望に添える様に致します。

11.高槻けやきの郷への通所 楽しみです

→ありがとうございます。通所スタッフに伝えておきます。その様なお言葉はスタッフの励みになると思います。

12.いつも大変お世話になり何もかもお任せして申し訳ございません。今後ともよろしく願い致します。

→介護者のご家族様も大変な想いをされていると思いますので、少しでもお役に立てれば幸いです。こちらこそ今後ともよろしく願い致します。

13.ケアマネさんご本人が休日にも関わらず緊急の際、即座にきめ細かに対応して頂き感謝しています。家族が動揺している時にどういう配慮が必要か考えて行動に移して頂き本当にありがとうございました。

→担当ケアマネが不在の場合は、他のケアマネが対応できる様に、日々情報の共有等しております。

14.いつも頼りにしております。ありがとうございます。

→頼りにしていただきありがとうございます。これからも頼りになれる様に頑張ります。

15.いつも過分な対応大変お世話になり感謝です

→こちらこそありがとうございます。

16.いろいろお世話になっています。分からない事を大変分かりやすく教えていただき感謝しています。これからも宜しくお願いいたします、

→ありがとうございます。介護保険や、その他制度の事は難しい話が多く、ケアマネも日々勉強です。色々訪ねていただければ、私達も勉強になります今後とも宜しくお願い致します。

17.いつもお世話になりありがとうございます。

→こちらこそありがとうございます。

18.介護サービス(ヘルパーサービス)時間をもう少し増やしてほしい！！

→担当ケアマネジャーにヘルパーさんに何をしてもらいたいのか、お困りごとが解消できるよう少しでもご意向に沿えるように一緒に考えさせていただきます。

19.特になし。いつもお世話になり有難うございます。

→こちらこそ、いつもありがとうございます。今後もよろしく願います。

20.充分満足しています

→これからも満足していただけるように、努めます。また、たくさんお話を聞かせてください。よろしくお願い致します。

21.急に介護が大変になってケアマネさんに相談した所、ていねいに介護保険でできるサービスを紹介していただき、助かっています。とてもいいケアマネさんでよかったと思っております。

→おそれいります。お体の状態が急に変わった時はご家族もとても大変だと思います。遠慮なく、いつでもご連絡下さい。

22.いつも感謝しております。ありがとうございます。

→こちらこそいつもありがとうございます。

23.いつもお世話様になります。これからもよろしくお願ひ致します。

→こちらこそ、これからもよろしくお願ひいたします。

24.良くしてもらってます。電話での話がとても分かりやすいです。

→これからもわかりやすくご説明ができるように私たちが日々勉強します。今後もよろしくお願ひいたします。

25.これからも知らない事等、ご指導下さいませよう。

→介護保険のことや、制度のことなど、わからないことはいつでも尋ねて下さい。これからもよろしくお願ひいたします。

26.いつも冷静で的確な判断をして頂き、あたたかく支援していただき感謝しています

→ありがとうございます。ご意見ご要望がございましたらいつでもご連絡くださいませ。

27.サービス時間帯 9:00～11:59 守ってほしい(コロナで変わった事はわかりませんが)

→訪問系サービスに対するご意見だと思われます。時間厳守のご要望として事業所へお伝えしていきます。

28.リハビリ中心にと思っています

→承知しました。リハビリが出来る事業者も多彩にありますので、楽しんでリハビリが出来るよう一緒に選んでいきましょう。

29.いつもお世話になっております。私(介護者)の悩みなどにも親身になって一緒に考えてくださりケアマネさんには本当に感謝しております。

→ありがとうございます。お悩みを解決できるようこれからも一緒に考えていきたいと思っております。

30.月1回来てくださりありがとうございます。心が休まります。これからもよろしくお願ひします。

→そのようにおっしゃっていただき、こちらこそありがとうございます。

31.おくりむかえて下さるので毎回参加出来ています。感謝しています。毎月お世話になってます。良くしてもらっています。

→通所サービスのご利用ありがとうございます。お気づきの事がありましたら毎月のご訪問の際にでもお話しくださいませ。

32.いつも迅速な対応ありがとうございます。これからも宜しくお願ひします。

→担当ケアマネが不在の場合、他のケアマネが対応できるよう体制をとっておりますので、これからもお急ぎの場合は遠慮なくご連絡くださいませ。

33.いつも親切に対応して頂きありがとうございます。母も訪問日を楽しみにしております。

→ありがとうございます。毎月のご訪問以外にもご要望の際は伺ひいたしますので、ご連絡くださいませ。

34.困った時等、相談にのって下さったりすぐ対応して下さるので助かっています。ありがとうございます。

→ありがとうございます。お困りごとと一緒に解決していけるようご支援させていただきます。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

本年度は、設問内容について改善し、ケアマネ事業所に対するアンケートであることを明瞭化致しました。沢山の感謝の言葉を頂き励みになります。

より一層、ご利用者やご家族様に寄り添ったご支援を行って参りたいと思います。

今後共、ご指導ご鞭撻の程どうぞよろしくお願い申し上げます。

皆様のご健康とご安全を、
高槻けやきの郷スタッフ一同、心よりお祈りいたします。

2023年度 高槻けやきの郷【居宅介護支援事業所】 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日 ～ 10月31日

調査対象：2023年9月末時点の全ご利用者・ご家族

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布と回収

調査担当者：居宅介護支援事業所 管理者 梶原 亜希子

調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博