

## 考察

両居宅おおむね変わらない内容であったので、両居宅合わせての考察とさせていただきます。

### ・問い7～14について

訪問時間の約束、相談しやすい雰囲気、態度や言葉遣い等の基本的な利用者との関わりについては、90%以上満足と答えてくれた。

ただ、介護保険の手続きやケアプランの内容の説明では、満足している方が70%台という結果だった。

ケアマネジャーとして、相談しやすい雰囲気は継続していき、内容の説明では、もう少し、わかりやすい説明をしていく必要があると思われる。

要望や、不満などの対応については、満足している方が80%台となっているが、どの項目もやや不満の方が数名いることがわかった。

ほとんどの方が、満足はしてくれているが、細やかに話を聞く姿勢をもち、不満等が解消していけるように、関わっていく必要があると思われる。

### ・問い15について

公社居宅を紹介したいという人が75%いたが、「どちらともいえない」、「紹介したくない」という声も20%以上いることがわかった。

ケアマネジャーとしての関わりはいいが、ケアプラン内容に沿ったサービスを利用しても生活に変化が無い、不満という方が「どちらともいえない」、「紹介したくない」と答えていることが考えられる。

ケアプランの内容について、日々の不安や心配事が減り安心した生活が送れるよう、もう少し、利用者様と話をもち、納得されるケアプラン作りができるように努力していきたい。

### ・意見、感想自由記載について

ケアマネジャーに対して、「よくしてもらっている」とほとんどの方から、感謝の言葉をいただけたことは、大変ありがたく、職員のモチベーション向上にもつながる結果となった。

ただ、なかには、いくつかの不満・要望も頂いた。

不満・要望として

- ・ケアマネジャーの担当者がよく変わる
- ・医療との連携があると更によい
- ・新しいサービス内容ができれば紹介してもらいたい
- ・ケアマネジャーによって対応が違う
- ・もう少し積極的に電話でもいいので連絡してほしい

と記載があった。

今回、利用者様に意見を聞く機会があったことで、求められるケアマネジャーの役割を提供をしていけるように職員の資質向上を目指し努力していくとともに、利用者およびご家族の皆様が、今後も安心して在宅生活を継続していられるよう、信頼される居宅介護支援事業所としてさらなる質の向上を図っていきたい。