

平成 28 年 2 月 吉日

ご利用者様 各位

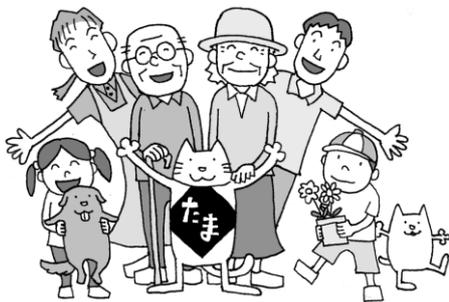
アンケート調査集計結果ご報告

いつもお世話になっております。

11 月に実施いたしましたアンケートには、多くの皆様のご協力をいただきました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。結果をまとめましたのでご報告いたします。

皆様のご意見をもとに今後の業務に活かしていきたいと考えております。

今後ともよろしくお願い致します。



NPO・ACT たま居宅介護支援事業所

管理者 藤田 文恵

〒181-0013 三鷹市下連雀 3-12-2 サンラックイトー301

電話 0422-48-9837

三鷹・武蔵野担当 三浦・山本・藤田・藤村

小金井担当 諫山・藤城

*アンケートの回答は統計的に処理し、特定の個人が識別できる情報として公表されることはありません。

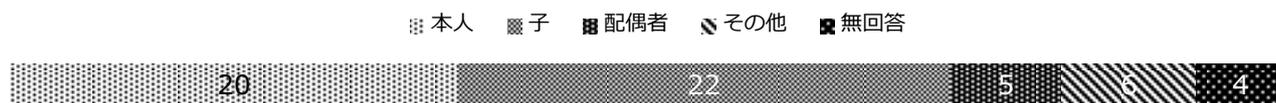
利用者アンケート

<回答者内訳>

回答者（全57名）



回答者（全57名）



年 代



性 別



介護度



ケアマネジャーはケアプランをつくる時、
あなたの状況や要望について、
良く話をきいてくれましたか

はい 無回答

98.2%

1.8%

ケアプランについての説明は、
わかりやすかったですか

はい どちらともいえない

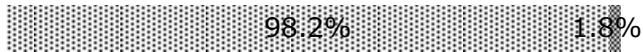
98.2%

1.8%

- 本人の意見を良く取組んでくれます。
 - とても丁寧に対応して頂いています。こちらの希望を細かく把握して下さい、適切なアドバイスと情報提供を下さっています。
 - いろいろ分からない点を教えてください。
 - 事前にお伝えした要望を反映したプランを用意されてスムーズに進めて頂きました。
 - 種々の話題多く有難いです。
 - 腰痛が起きた時、迅速に福祉用具の貸し出し・マッサージなどに連絡して下さい、大変ありがたかったです。
 - 介護度が変わらないのでプラン内容はわかりません。話は良く聞いて下さいます。
 - 体調の悪い時は特に良く聞いて下さいます
- 話をしてくれる
 - 少し理解致しました

ケアプランに組み込まれたサービス内容について
満足していますか

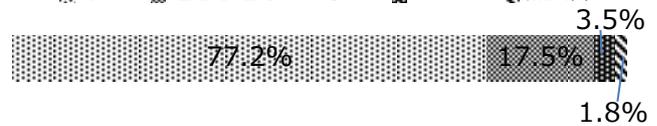
☒ はい ☒ どちらともいえない



- 独居の母に必要なケアを的確に考えて下さっています。
- 満足ですね。以前家内もお世話になった。
- 有難いと思っています

介護保険外サービス（地域で使えるサービス）
について情報提供や説明はしてくれますか
（例：配食サービス、おむつの支給など）

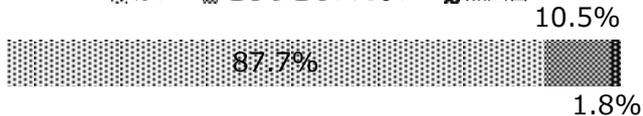
☒ はい ☒ どちらともいえない ☒ いいえ ☒ 無回答



- おむつは具合が悪くなった時に時々使用しますので、今後ご説明いただきたいです。
- こちらの要望にあった提案をして下さいます。
- 配食サービスについて説明を頂きました。
- ショートステイの情報をくれて助かっています。
- 現在は必要が無いので伺っていません。必要になった時、説明していただけるようです。いろいろなサービスについて情報をいただき、対応が早いので助かります。

サービス内容や利用方法についての説明は
わかりやすかったですか

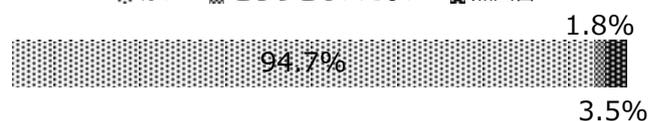
☒ はい ☒ どちらともいえない ☒ 無回答



- 知らない事は丁寧に説明して下さいます。
- 伺っていないのでわかりません。
- 時が過ぎると忘れ事が多いので困っています。
- 配食サービスについて、説明を伺いそこなったかもしれません。

不満や要望をケアマネジャーに
気軽に言うことができますか

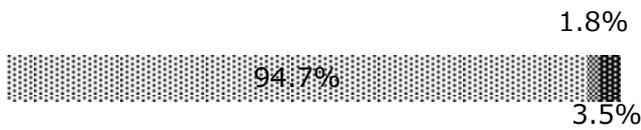
☒ はい ☒ どちらともいえない ☒ 無回答



- とても話し合いが出来ています。
- 母の状態はもちろんですが、私の状態も把握して下さいっているので、母の立場、私の立場に立って考えて下さるので、気軽に相談することができます。
- ケアマネさんのお人柄が良いので何でも相談させて頂きやすい関係です。
- 親切な方でわからない点は親切に教えて頂けます。
- 話しやすく、ついつい自分の思いまでこぼしてしまい、家族まるごとケアしていただいております。

ケアマネジャーは不満や要望にきちんと
対応してくれますか

☐ はい ☐ どちらともいえない ☐ 無回答



- こちらの状況に合わせてしっかりと対応して頂けて、とても心強く思っています。
- 毎月の訪問について別居家族の立ち合いを希望して土曜日の指定でお願いしていますが、希望通りの日程で実施頂けています。
- 不満、不足なし。
- 感謝のみです。いつも私の状況に配慮していただき、時間外やお休みの日にご連絡くださったり、会う時間を作っていただいたり、申し訳なく思っています。相談にも親身になって考えてくださり、いろいろな提案もしていただけるので助かっています。
- 変化があった時は、電話で伝え、その都度対応の相談にのって下さいます。
- 思った事を聞いて下さいます。

ケアマネジャーの事務所の対応は迅速で丁寧ですか

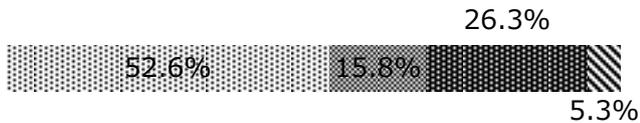
☐ はい ☐ どちらともいえない ☐ 無回答



- 良く連絡させて頂きますが、必ず連絡が早いので助かります。
- 電話対応も親切にしてください。
- 代理人が働いているので連絡がとりにくいのに丁寧にやってくださっています。
- お電話した際にケアマネジャーの方が不在でも、きちんと連絡を取られていて助かります。
- 色々改善いただいている様に思います。日を追うにつれ良くなって来ています。

外部の苦情窓口にも相談できることを知っていますか

☒ はい ☒ どちらともいえない ☒ いいえ ☒ 無回答



- 特に利用した事はありません。
- あまり聞いて居りません。
- 要望など良く対応してくれるので、他の窓口など考える必要がなかった。
- 忘れがちです。

<自由記述から>

～記載事項についてはいただいたご意見を全て掲載しています～

ご意見・ご要望

- ケアマネジャーの方がこちらの話を良く聞いて下さって、適切な説明や対応をしてくださるので、満足しております。
- 色々分からない事は伺っています。分かりやすくお話しして頂いています。
- ヘルパーさんがにこやかにお世話して下さいますので安心しております。
- 何も分からないところから、細かくご指導頂き、おかげ様で本人、家族共に安心して毎日を過ごさせて頂いております。こちらからの質問や相談にも親身になって付合って頂き、とても助かっています。
- 大変感謝しております。
- 本人、家族共に感謝しております。
- 私が仕事をしながら一緒に生活していますが、今の所デイサービスの利用等で日常生活には支障なく生活できております。ただ高齢とのことも有、この先不安もあります。介護保険の充実を願っております。
- 良いケアマネジャーです。有難いです。
- 定期的に訪問して頂き有難く感謝しています。
- 何か事あるごとに心から助けていただいています。今は、私自身が少し具合が悪い中、仕事もあり、老犬の介護もありで、なかなか父を助けられないのです。お世話になります。
- 頼もしく心の支えです。薬をたくさん飲んでると老健では預かってもらえない。介護保険と健康保険の併用ができないということ、よくわかりません。
- ヘルパーは助かるのですが、母の希望として月 2 回にして欲しい。月・水曜にデイサービスに行き、間の火曜日にヘルパーの方がくるとなると、忙しい・疲れる、との事。お掃除の方が来る前に部屋の片づけをしなくてはならないからと言っております。可能でしょうか。
- いろいろ説明を聞いて下さり、とっても親切に対応して下さいます。
- 何時もお世話になりありがたい事と思っています。月日がたつと少しずつ頭の働きがおとろえて来ます。泣きたい気持ちです。
- 書類が多いので電子化できるとうれしいです。業者さん分も含めてです。書類を捨てるのも手間がかかりますので。

<まとめ>

「話を良く聞いて対応してくれる」「相談に乗ってくれる」といったご意見に、評価していただいているものと感じています。

個別のご質問もいくつか見受けられましたが、ご遠慮なく担当ケアマネジャーにご相談ください。今後もよりよい関係を作りながら業務に励んでいきたいと思っております。