

ご利用者様

ご家族様 御中

いつも御世話になりありがとうございます。

大変御多忙のところ、皆様から卒直な御意見をいただき、ありがとうございます。今後の活動に活かしていくため職員一同一丸となり努力してまいります。今後ともよろしくお願い申し上げます。

介護支援事業所今宮 管理者 谷口純子

以下アンケート結果 回収 107 通

問 1	このアンケートにご記入される方はどなたですか
	ご本人 59名
	ご家族 45名
	その他(続柄): 回答無 3名

次に、利用していただいているケアマネジャー(以下「ケアマネ」と称す)の仕事について、御意見を伺います。

問 1	ケアマネは、私の話を親身になり聞き、親切に対応してくれる。	はい(103)	どちらでもない(2)	いいえ(0)
問 2	ケアマネの言葉遣いで、嫌な思いをしたことがある。	はい(7)	どちらでもない(2)	いいえ(96)
問 3	電話の対応で嫌な思いをしたことがある。	はい(3)	どちらでもない(2)	いいえ(99)
問 4	ケアマネは、私や家族に関する個人情報を守っている	はい(97)	どちらでもない(6)	いいえ(0)
問 5	ケアマネは、いろいろな情報・サービスを提供してくれる	はい(91)	どちらでもない(9)	いいえ(3)
問 6	ケアマネは、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類を交付している	はい(98)	どちらでもない(1)	いいえ(1)

問 7	ケアプランには私の 思い・考えが尊重され ている。	はい(101)	どちらでもない (2)	いいえ(1)
問 8	ケアプランに組み込 まれたサービスにつ いて満足している。	はい(96)	どちらでもない (7)	いいえ(1)
問 9	ケアマネは月に 1 回 以上は様子を見に来 て、話を聞いてくれ る。	はい(102)	どちらでもない (2)	いいえ(0)
問 10	今のケアマネならば、 家族や友人に安心し て紹介できる	はい(91)	どちらでもない (11)	いいえ(0)

問 11	ケアマネの仕事全体について、あなたは満足していますか。
	たいへん満足している(75)
	どちらかと言えば、満足している(17)
	どちらともいえない(6)
	どちらかと言えば、満足していない(1)
	満足していない(0)

最後にご自身（ご利用頂いている本人様）についてお尋ねします。

問 1	年齢をお教え ください。	年齢	歳（下記の年代に○でも可能） (50歳代(4) 60歳代(7) 70歳代(17) 80歳代(58) 90歳代(15))		
問 2	性別をお教え ください。	性別	男(41)	女(62)	
問 3	どなたとお暮 らしですか	ひとり(26)	高齢者世帯(32)	家族と同居(44)	
問 4	その他、御意見・ご要望などがございましたらご記入お願いいたします。				
	○現在のところ満足しています。				
	○相談事や依頼など、曜日・時間を問わず、適切に対応して下さるご親切に感謝しています。				
	○常日頃から適切な介護サービスを頂き感謝しています。心強いです。貴事業所の益々のご発展とスタッフの皆様のご健勝を祈念申し上げます。				
	○いつも御世話になりありがたく思っています。これからもよろしく御願い致します。				
	○いつもお世話になり有難うございます。これからもよろしく。				
	○大変お世話になっています。				

○ケアマネさんの手当をもう少しあげて下さい。
○仕事と介護の両立が限界になり、先月退職した。今後、自分自身の生きてゆく希望もなく、介護という大きなプレッシャーにこわれていくような不安を抱えている。介護者家族の心のケアが必要。介護のため退職した。日本死ね!!!
○年齢とともに一人ぐらしが不安になって来ています。
○いつも有難うございます。
○いつも迅速に対応していただき喜んでます。
○何かと御世話になり心より感謝して居ります。今後共よろしくお願い致します。
○時間が短い為、充分話が出来ない。
○いつも、ありがとうございます。
○本人はもちろん、その家族の立場など親身に考えて下さり、ささえになっております。これからもよろしくお願ひします。
○いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
○感謝して居ります。
○介護をしている者にまで相談にのって頂き、喜んでおります。
○いろいろお世話になりありがとうございます。これからも宜しくお願ひ致します。利用者家族。

職員振り返り

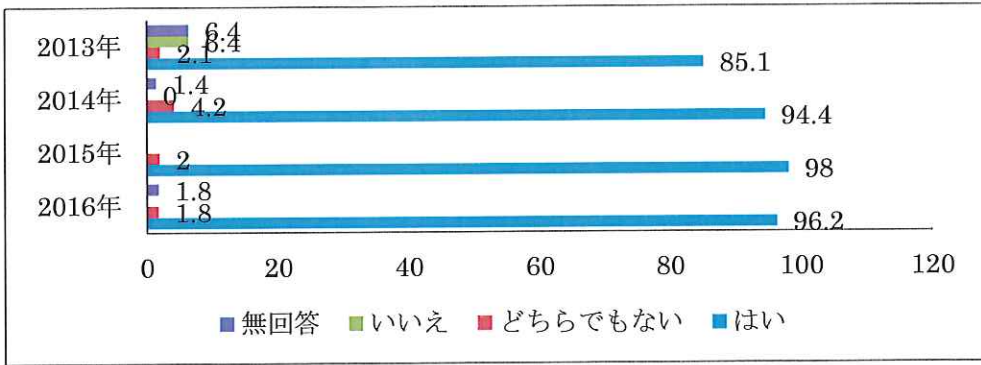
- ・今のケアマネジャーならば安心して紹介ができる問いについて、どちらでもないが増えている。信頼関係を築くことを頑張らないといけないと思った。どこのケアマネジャーでも一緒ということではなく、この人が良いと思っていただけるようにしていきたい。
- ・個人情報、電話対応についてなど、ケアマネジャーの基本に立ち返り、気を付けていきたい。
- ・アンケートの内容がわかりにくいまま○を付けておられる方もいるのではないかと思う。
- ・全体的には親身になってくれてと感じていただいている方もいるが、どちらでもないという方が少数だがいることは大事なところだと思う。何かは思われているところだと思う。
- ・全体的に見て少し下がっている部分が目立つ。
- ・年々ばたばたすることが増えてきてしまっている。落ち着いて基本に立ち返ることを意識していきたい。
- ・接遇、日頃の言葉使いなど気を付けていきたい。
- ・利用者さんに信頼していただけるようなケアマネジャーを目指していきたい。

私たち (株) 京都福祉ネット介護支援事業所今宮は

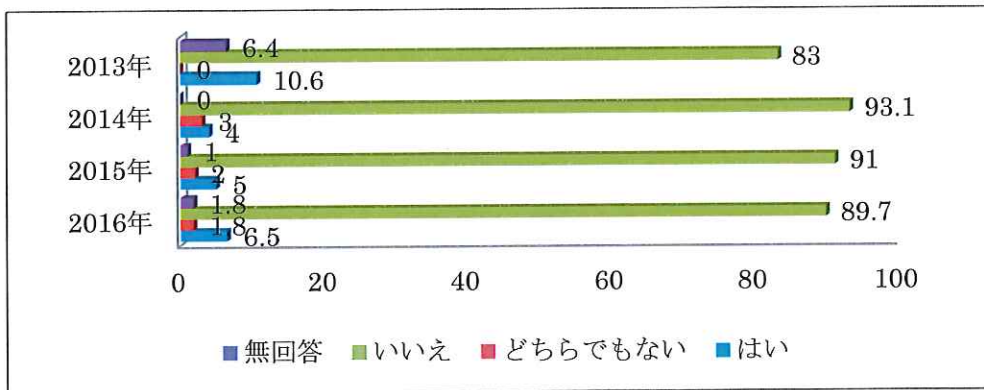
理念「創造・育成・貢献」を实践するため、皆様のお力添えをいただき奮闘してまいります。今後ともご助言やご苦言等遠慮無くお教えいただければ幸いです。
末筆で失礼ながら、御協力いただけました皆様に改めて御礼を申しあげるとともに 皆様のご健康を心よりお祈り申しあげます。ありがとうございました。

これまでと 2016 年との比較データ (%)

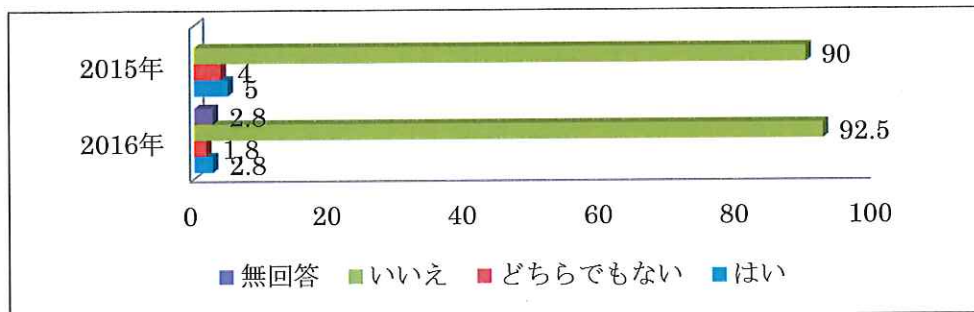
問1 ケアマネは私の話しを親身になり聞いてくれる



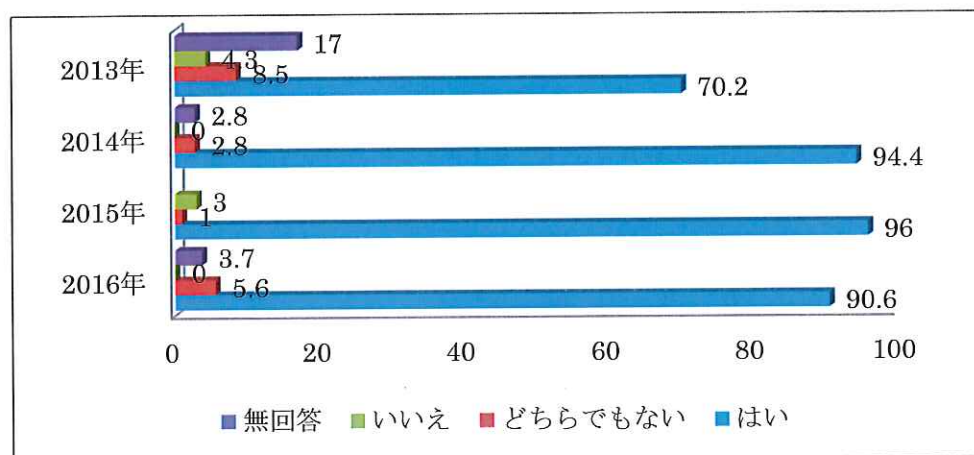
問2 ケアマネの言葉遣いで嫌な思いをしたことがある。



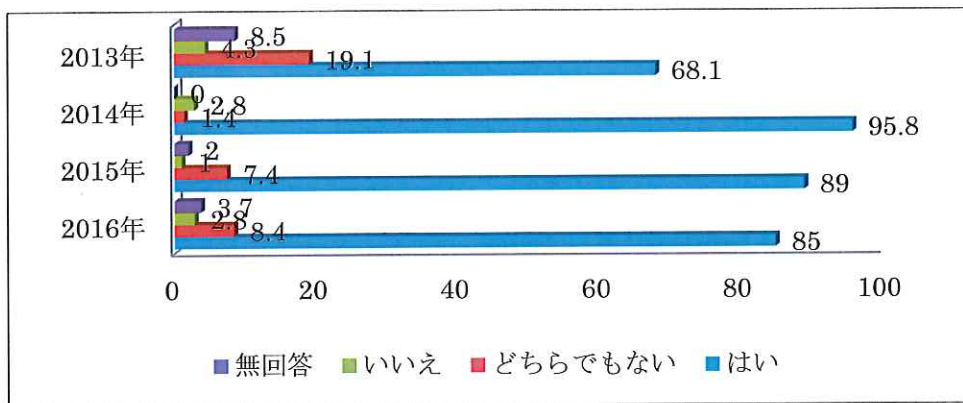
問3 電話の対応で嫌な思いをしたことがある。



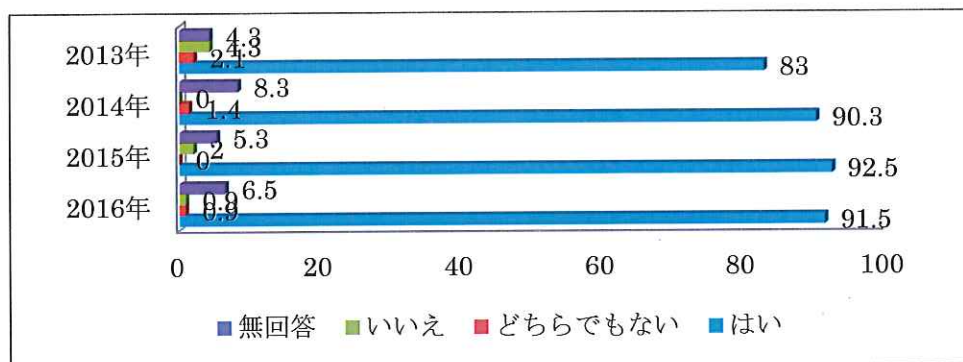
問4 ケアマネは、私や家族に関する個人情報を守っている



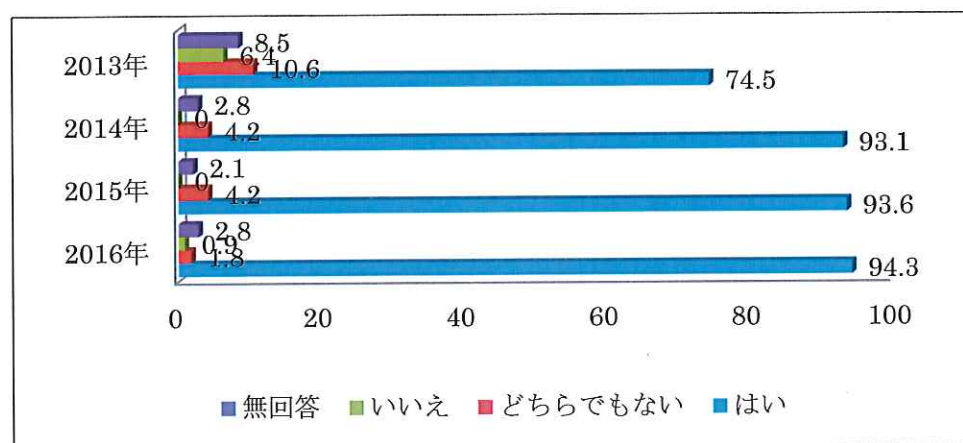
問5 ケアマネは色々な情報・サービスを提供してくれる。



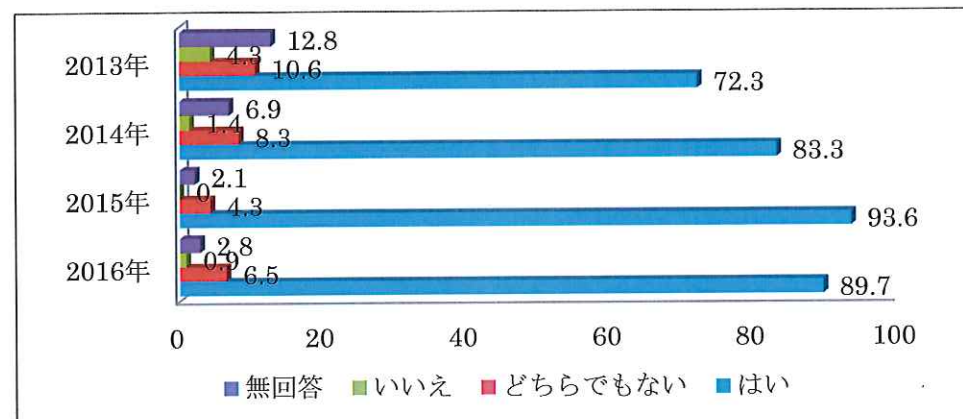
問6 ケアマネは、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類を交付している。



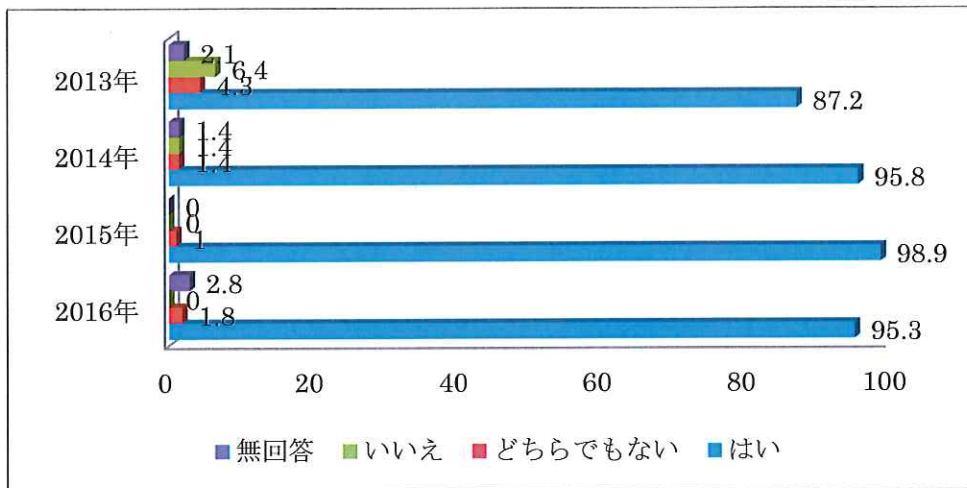
問7 ケアプランには私の思い・考えが尊重されている。



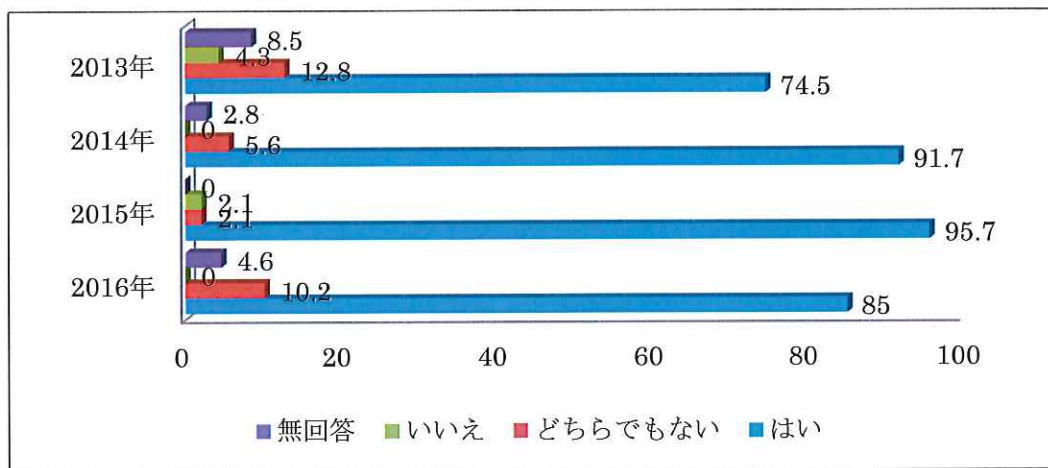
問8 ケアプランに組み込まれたサービスについて満足している。



問9 ケアマネは月に1回以上は様子を見に来て、話を聞いてくれる。



問10 今のケアマネならば、家族や友人に安心して紹介できる。



問11 ケアマネの仕事全体について、あなたは満足していますか。

