

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ひ申しあげます。

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 109 通

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 (52)
	ご家族 (49)
	その他 (0)

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 (108)	どちらでもない (0)	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 (9)	どちらでもない (1)	いいえ (98)
問 3	電話の対応で嫌な思いをしたことがある。	はい (8)	どちらでもない (6)	いいえ (95)
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 (100)	どちらでもない (4)	いいえ (1)
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 (94)	どちらでもない (4)	いいえ (1)
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 (101)	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 (6)	いいえ (0)
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 (105)	どちらでもない (2)	いいえ (0)
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 (108)	どちらでもない (1)	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 (101)	どちらでもない (6)	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		(86)	
	どちらかと言えば、満足している		(16)	
	どちらともいえない		(2)	
	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	年齢をお教えてください。	年齢	50歳代 (4)	60歳代 (6)	70歳代 (19)	80歳代 (54)	90歳代 (24)
問 2	性別をお教えてください。	性別	男 (36)		女 (72)		
問 3	どなたとお暮らしですか？	ひとり (33)	高齢者世帯 (23)		家族と同居 (51)		

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。

- いつもありがとうございます。誠実なお人柄に安心して、いろいろお話しさせていただいております。感謝です。
- いつも親切にして頂いており、助かります。
- 何も分からないことばかりでしたが、親切に教えてもらい感謝しています。
- お世話になり有難く思っております。これからもよろしくお願い致します。
- いつも親切に対応していただきありがとうございます。毎月来ていただきお話しできるのを楽しみにしております。今後ともよろしくお願い致します。
- シニヤカー約3年目のり変えたい。
- 入退院昨年は二度ありましたが大変良くして頂きました。感謝しています。
- いつも、本人以外の事でも親身になっていただきありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- いつも親身にケアして頂き感謝しています。
- とても満足しています。
- 親切な御説明に満足、感謝しています。
- いつも何かあると相談に乗っていただき、大変ありがたいです。今後も宜しくお助けいただければうれしいです。
- いつもお世話になっています。これからもよろしく願いします。
- 肝玉母さんみたいで大らかで楽しい。主人共々気に入っています。ありがとうございます。
- 今のままで満足しています。
- いつも母に優しく接して下さり、ありがとうございます。
- 大変感謝して居ります。
- いつも親身になってくださり相談もさせていただいています。ありがとうございます。
- デイサービス、レンタルと利用させてもらっています。(ショートステイは申込み中) とても助かりますが、費用もふえるので心配です。



職員振り返り

- ◆「言葉遣いや電話での対応について嫌な思いをしたことがある」方についての考察が必要であると考えます。どのような状況かを具体的にわかるアンケートがあれば今後の対策を立てていけるのではないのでしょうか。私たちが気を付ける点の尺も漠然としているので、今後の気付きにも繋られるようにしていきたいと思えます。
- ◆毎年「どちらでもない」の回答がありますが、利用者・家族との思いで何かがあるのかなと感じます。全体としては「満足している」が大部分を占めているので、普段の頑張りが表れているのかとは思えます。「どちらでもない」が少数ですがあるので考えるところではないかと思えました。
- ◆問5の「どちらでもない」が増えているので、話を親身に聴いてくれてはいるが情報提供が少ないと感じておられるのかと思えました。要望に応じたサービスが無いかもしれませんが、専門家として情報提供できる力をつけたいです。数名の方から「悪いことは書けない」という話を聞いているので、書きやすい工夫も必要ではないかと思えました。
- ◆回収109通でしたが、昨年と比べて利用者数は増えているのに回収数があまり変わらない。ひっかけに近い問いもあるので、問2問3については人によって解釈の違いはあるのだろうと思えました。文言の工夫や改善が必要かと思えますが、今までの比較もあるため検討が必要ではないかと思えました。問10,11の比率が上っているので、信頼関係が微妙なのか、満足度については昨年よりは改善しているところもあるのかと考えました。
- ◆問1は「ケアマネは話を聞いてくれている」が100%ですが、問11の「ケアマネの仕事の満足度」では、こうして欲しいなどの要望を聞いてもらえないと思われているのかと思えました。こちらから提案する力をつけていきたいです。問2問3で「言葉遣いや電話での対応について嫌な思いをしたことがある」が増えていることは接遇について見直す必要があるのではないかと思っています。
- ◆アンケートをとる意味について、自らの仕事を客観的に見直し・質を高める点にあります。全体としては受け止めていき、自分達で一生懸命しているつもりですが受け止める方の気持ちを考え、自分自身のしている支援内容を振り返る機会にしたいです。少ない声やアンケートに出ていない声をどう受け止めていくか、見直す機会にしていきたいです。

私たち(株) 京都福祉ネット介護支援事業所 今宮 は

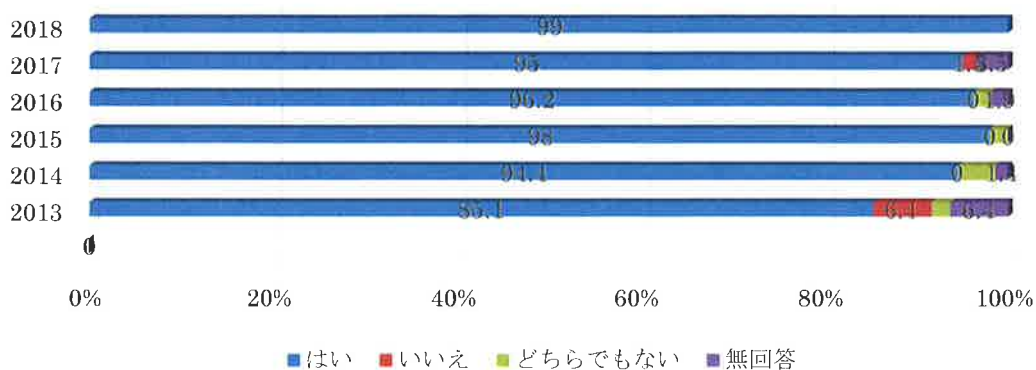
理念「創造・育成・貢献」を実践するため、皆様のお力添えをいただき奮闘してまいります。今後ともご助言やご苦言等遠慮無くお教えいただければ幸いです。

末筆で失礼ながら、御協力いただき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。

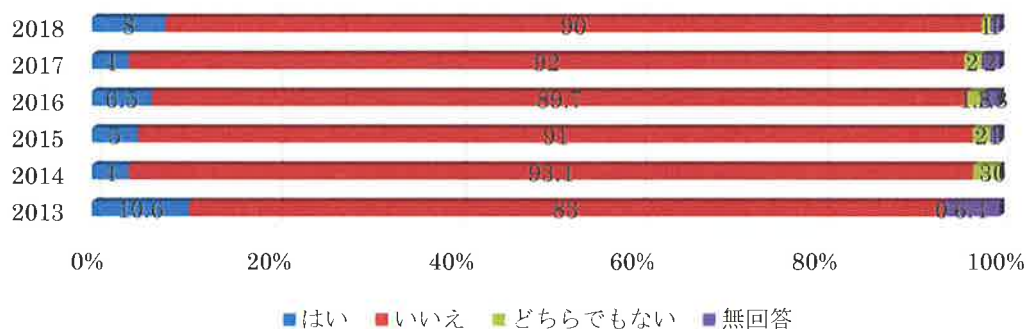


2018 年アンケート結果(過去比較)

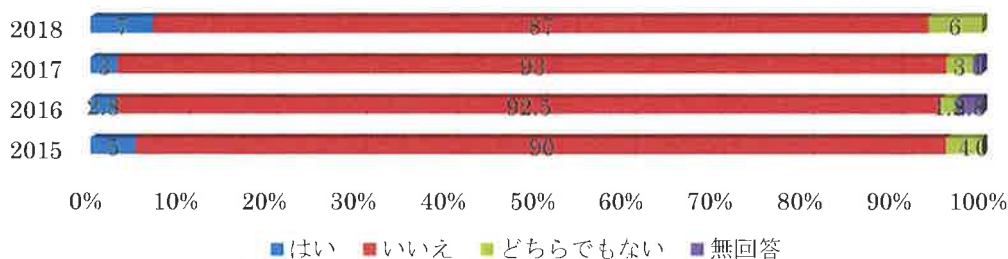
問 1) ケアマネは私の話を親身に聞いてくれる



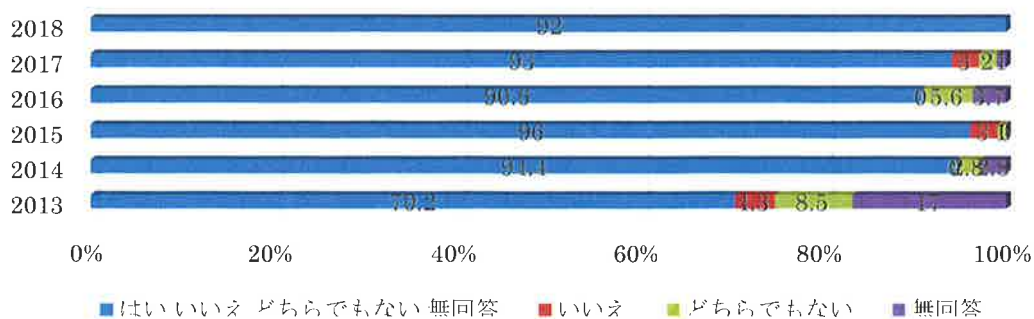
問 2) ケアマネの言葉遣いで嫌な思いをしたことがある



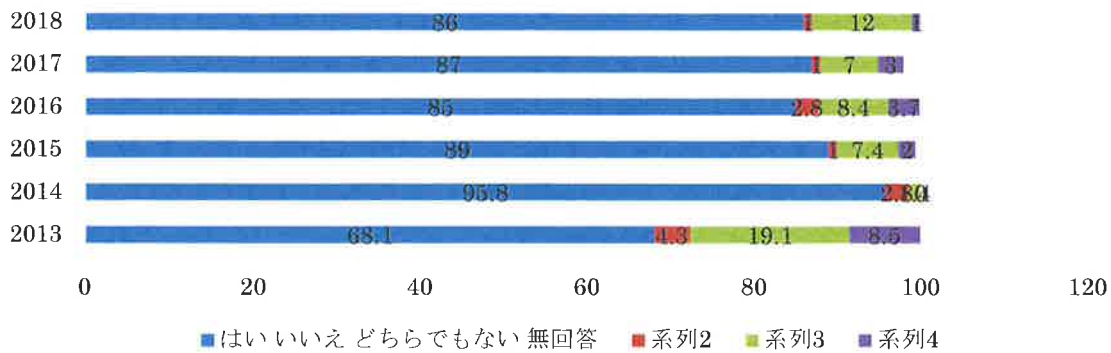
問 3) 電話の対応で嫌な思いをしたことがある



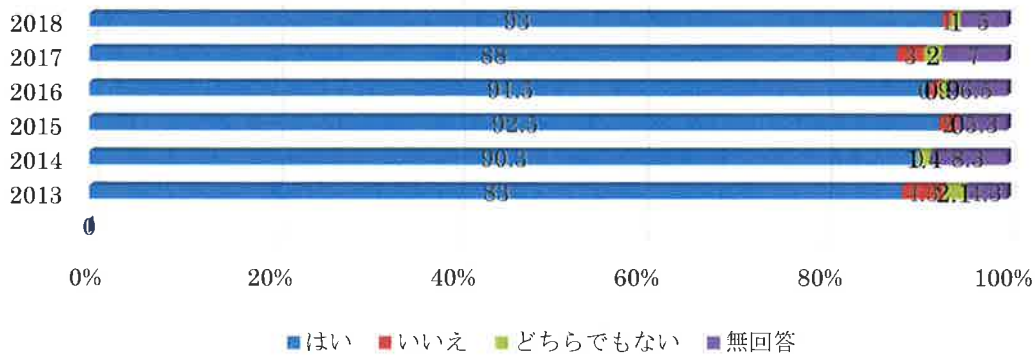
問 4) ケアマネは、私や家族に関する個人情報を守っている



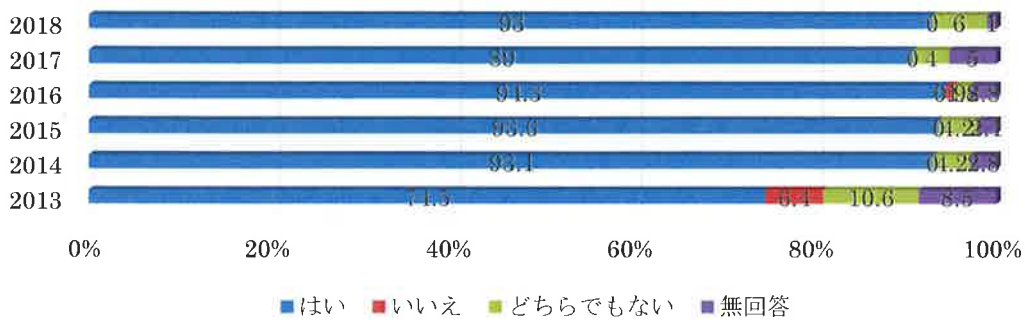
問 5) ケアマネは色々な情報・サービスを提供してくれる



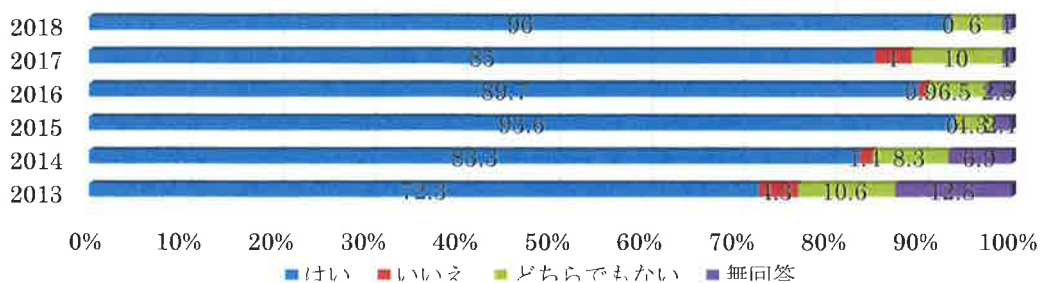
問 6) ケアマネは、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類を交付している



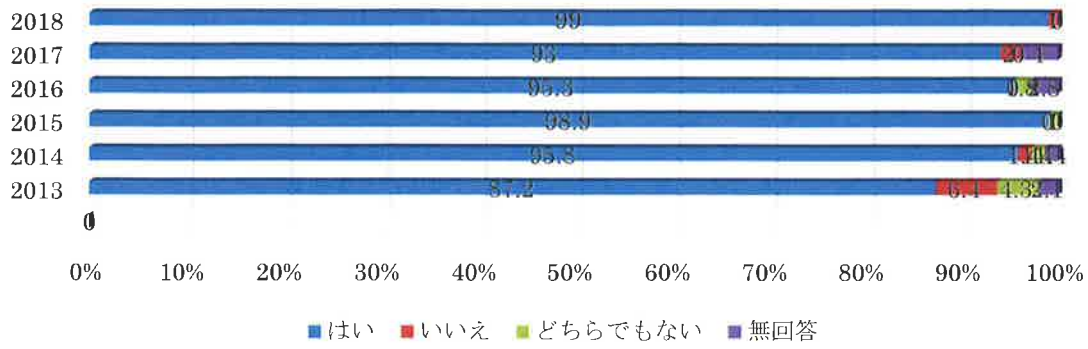
問 7) ケアプランには私の思い・考えが尊重されている



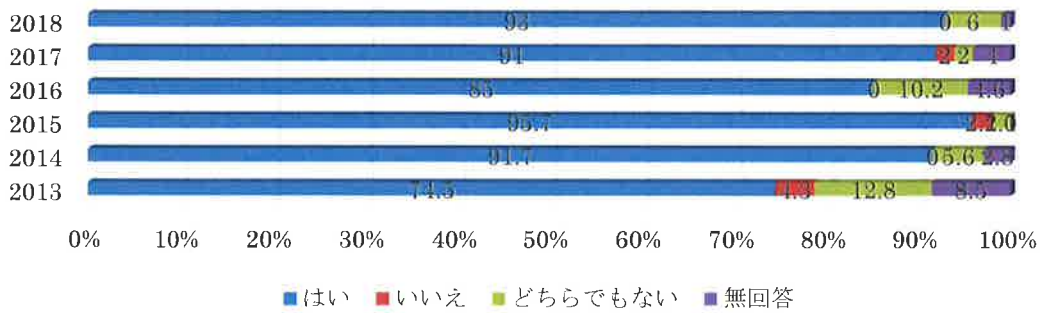
問 8) ケアプランに組み込まれたサービスについて満足している



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、満足していますか。

