

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 89 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 40名
	ご家族 40名
	その他（続柄）：4名 回答無 5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 (85)	どちらでもない (0)	いいえ (1)
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 (4)	どちらでもない (2)	いいえ (82)
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 (3)	いいえ (83)
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 (83)	どちらでもない (2)	いいえ (3)
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 (78)	どちらでもない (7)	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 (79)	どちらでもない (1)	いいえ (3)

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 (80)	どちらでもない (4)	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 (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 (83)	どちらでもない (0)	いいえ (2)
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 (81)	どちらでもない (2)	いいえ (2)

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(62)
	どちらかと言えば、満足している(22)
	どちらともいえない(3)
	どちらかと言えば、満足していない(0)
	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(3) 60歳代(6) 70歳代(18) 80歳代(42) 90歳代(18)		
問 2	性別をお教え ください。	性別	男(40)	女(48)	
問 3	どなたとお暮 らしですか	ひとり(22)	高齢者世帯(28)	家族と同居(37)	
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。				
	○問題が起こった時にすぐに対応していただいているので大変ありがたいと思っ ています。 ○いつもありがとうございます。お世話になっているサービスは大変満足して おります。これからも宜しく願いいたします。 ○利用者だけでなく、家族一同の事気にして頂きうれしく思っております。 ○いつもお世話になり有難く思っています。よろしく願い致します。 ○当方の希望に基づいて親身に対応して頂いており、満足しています。 ○いつも、ありがとうございます。				

<p>○たいへん良くしていただいております、十分に満足しています。よいマネージャーさんに出会えて良かったです。</p> <p>○特にありません。</p> <p>○いつも、ありがとうございます。</p> <p>○いつも、お世話になりましたありがとうございます。今後共、よろしくお願い致します。</p> <p>○不足なし。</p> <p>○いつも温かい言葉を頂き感謝して居ります。有りがとう御座います。</p> <p>○大変感謝して居ります</p>
--

職員振り返り

- ・問7の私の思い・考えが尊重されているところでいいえがあまり無かった。問6では交付する書類について細かい説明も必要と感じた。言葉遣いで嫌な思いをしたことがあるところで、4名ほどおられたとところで、注意をしていきたい。
- ・問5問8で情報提供をしているつもりでも、どちらでもないも多かったのも、その方に合ったサービスの情報を提供していきたい。思いを尊重する、寄り添って計画をたてていきたい。
- ・アンケート用紙表を書いて裏の記入が無い物もあったので、工夫するところもあるのではないかな。問5のサービス提供でどちらでもない7問8のどちらでもない7とあるので、何か思っておもられるところもあるので気にしていかないといけないと感じた。
- ・毎年良い返事をいただいているので励みになる。アンケートを渡す際に悪いことを書けないと言われることもある。渡す方法も考えていかないといけないか。郵送で渡すのも一つの方法か。問8ではどちらでもない7が他の間に比べても多いので話を聞いていくようにしたい。
- ・評価が下がり気味と感じる。利用者さんからしたら、こんなもんかなと思って接してもらっているのか。良い面については自信をもっていいと思うが、日々の細かい情報を真摯に受け止めてもらいたい。ケアマネジャーの評価としては、他の人に自信をもって紹介してもらおうところをもう少しずつでも伸ばしていきたい。
- ・問7ではケアプランには思いが尊重されているが、サービスは満足されていないところが多くなっているのが気になる。利用者さんや家族さんの話を傾聴し、ニーズを掘り下げてより細かいサービスにつなげていきたい。
- ・問2問3で嫌な思いをしたことがあると答えられている方もあるため、注意をしていきたい。

私たち（株）京都福祉ネット介護支援事業所今宮は

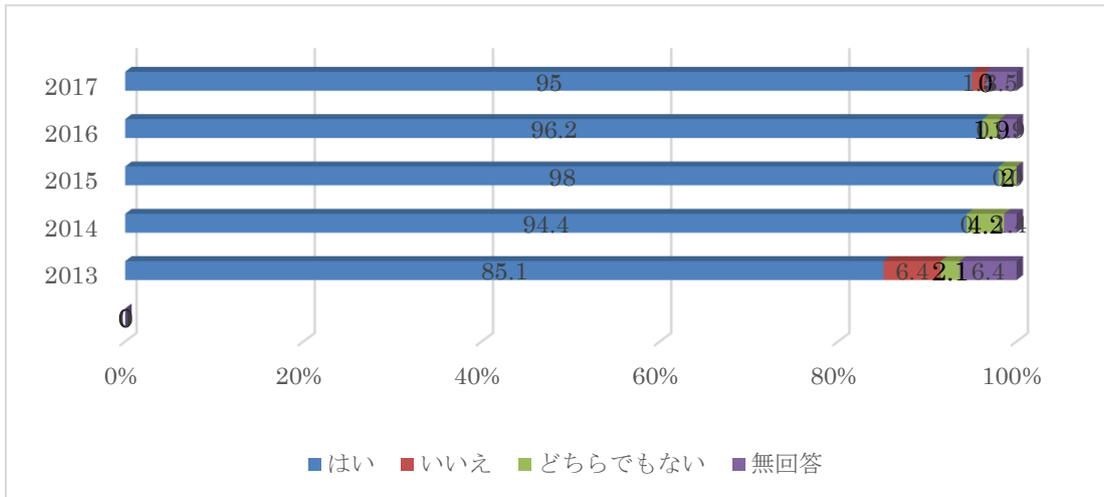
理念「創造・育成・貢献」を実践するため、皆様のお力添えをいただき奮闘してまいり

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。

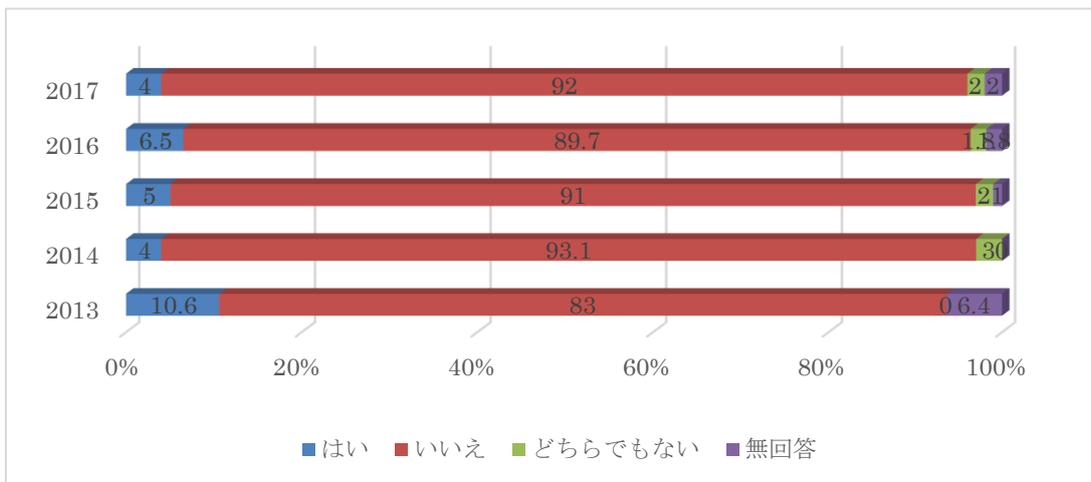
末筆で失礼ながら、御協力いただきました皆様に改めて御礼を申しあげるとともに 皆様のご健康を心よりお祈り申しあげます。ありがとうございました。

2017年アンケート結果(過去比較)

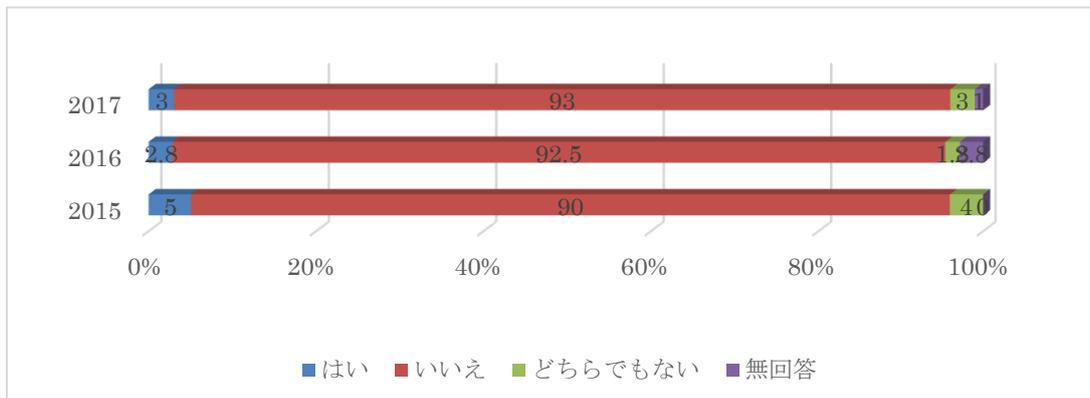
問1) ケアマネは私の話を親身に聞いてくれる



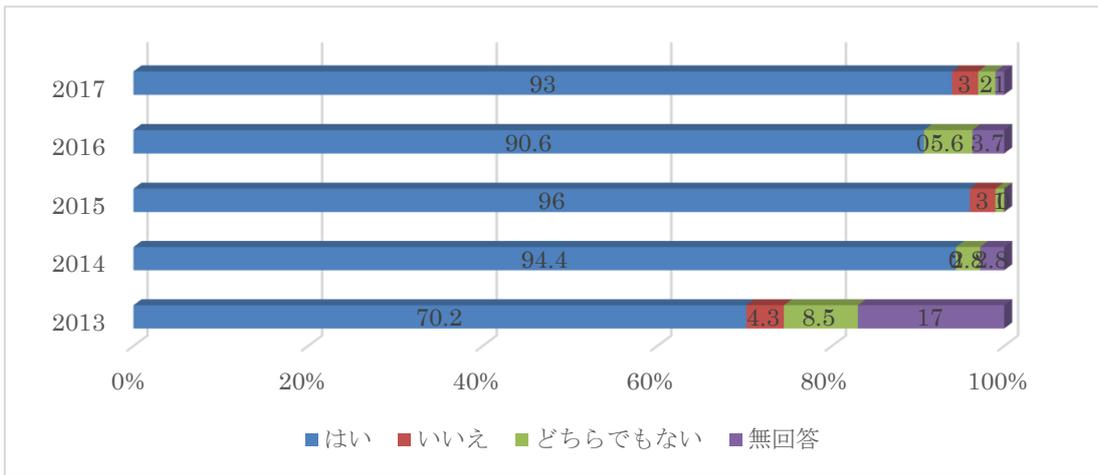
問2) ケアマネの言葉遣いで嫌な思いをしたことがある



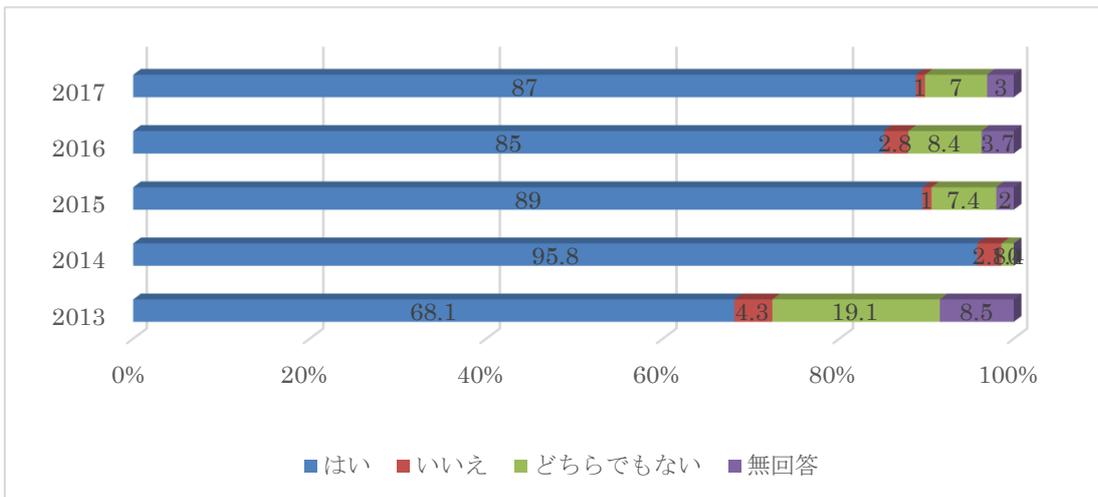
問3) 電話の対応で嫌な思いをしたことがある



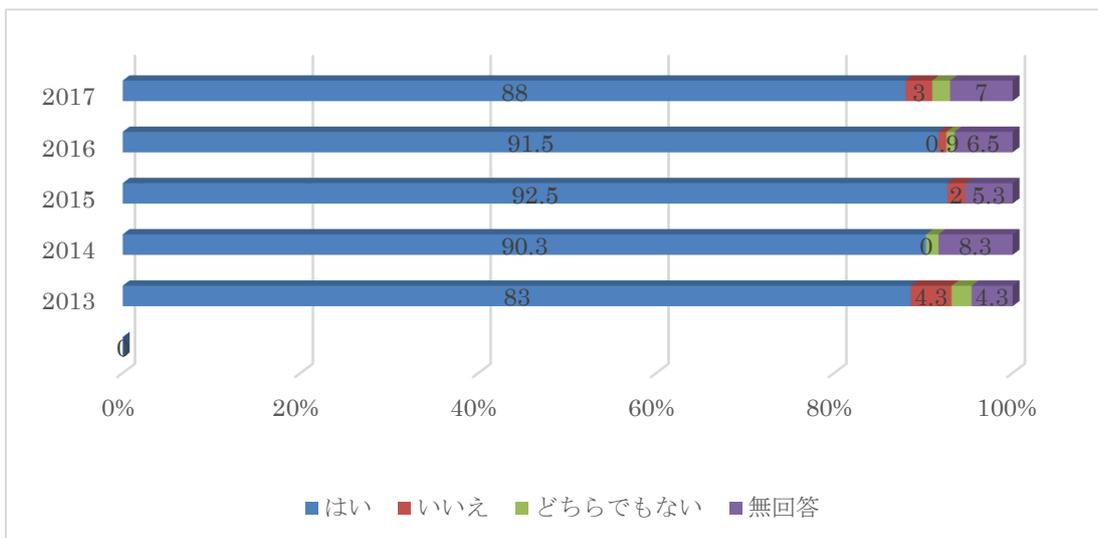
問 4) ケアマネは、私や家族に関する個人情報を守っている



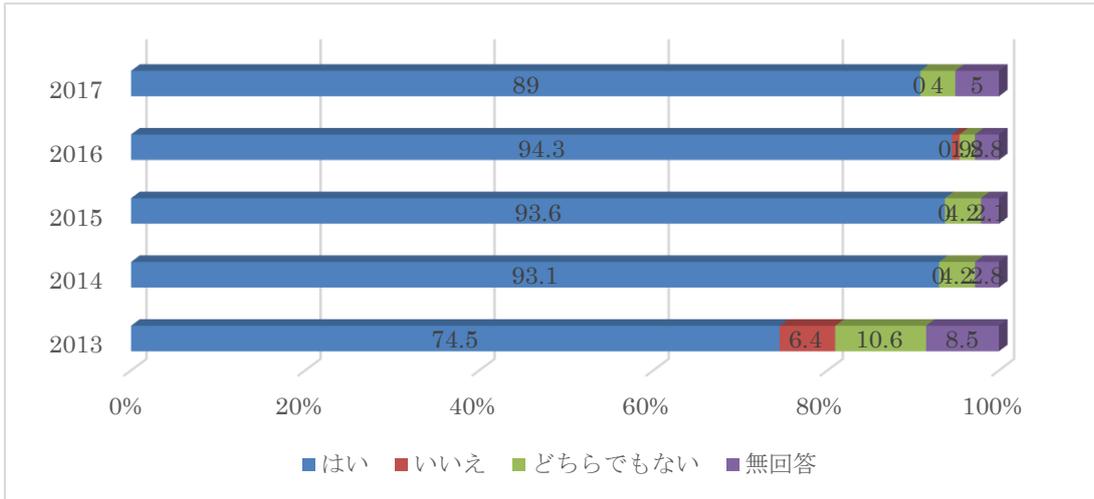
問 5) ケアマネは色々な情報・サービスを提供してくれる



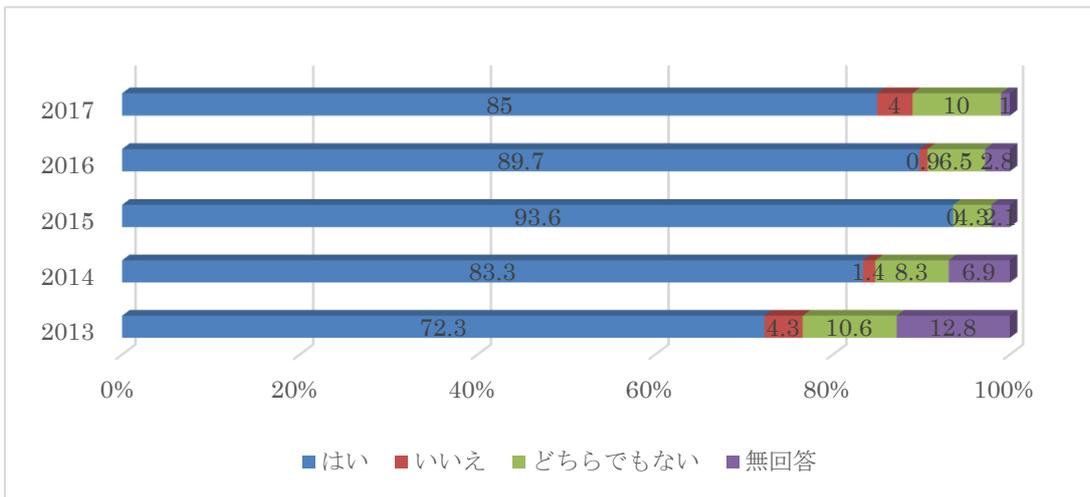
問 6) ケアマネは、私が利用する介護保険のサービスの内容を書いた書類を交付している



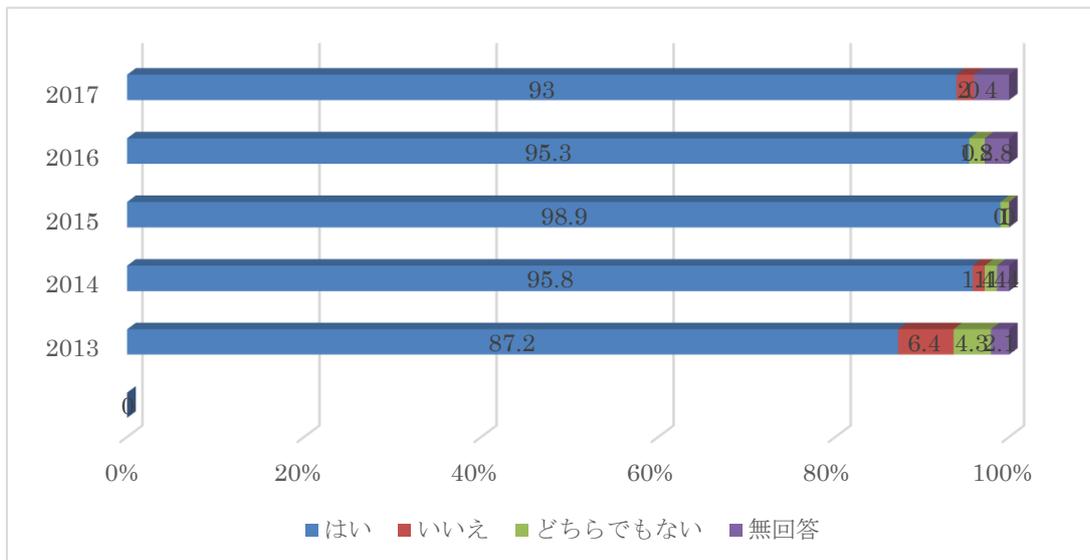
問 7) ケアプランには私の思い・考えが尊重されている



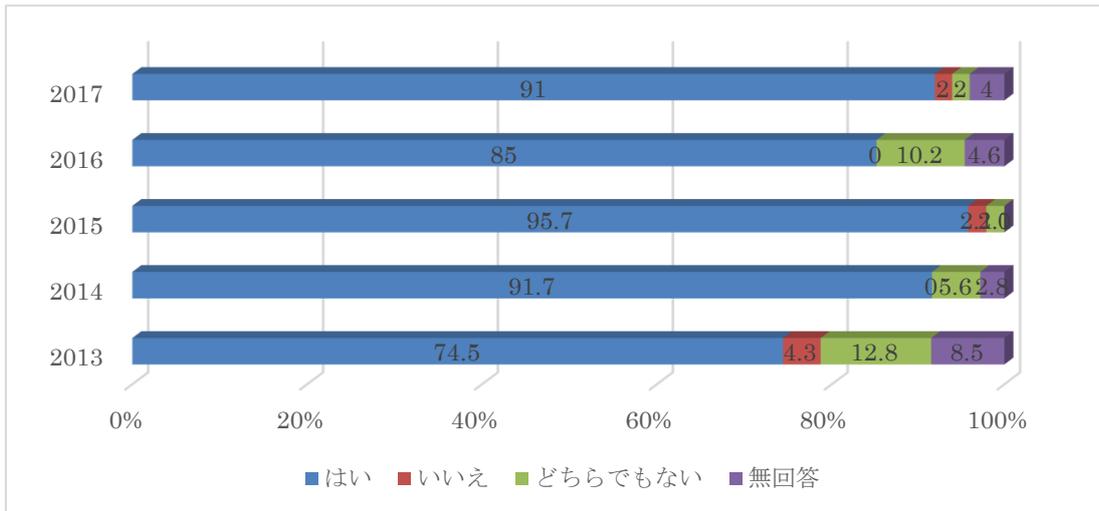
問 8) ケアプランに組み込まれたサービスについて満足している



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



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。

