

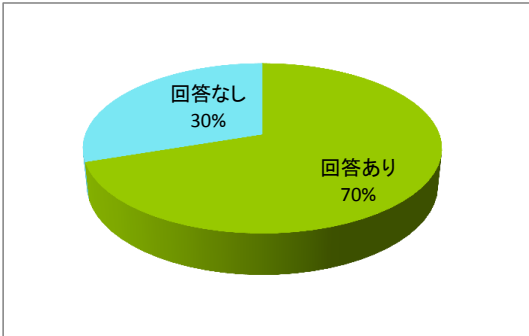
《緑の郷:居宅介護支援課(ケアマネジャー) 意向調査(満足度アンケート) 結果報告》

2016年3月25日

- 対象年度:H27年度 (実施期間:H28.1月~2月)
- 対象者:83名 (74世帯) 基本的に郵送としました。

※差支えない方に記名をお願いしました。

回答あり	58
回答なし	25
合計	83



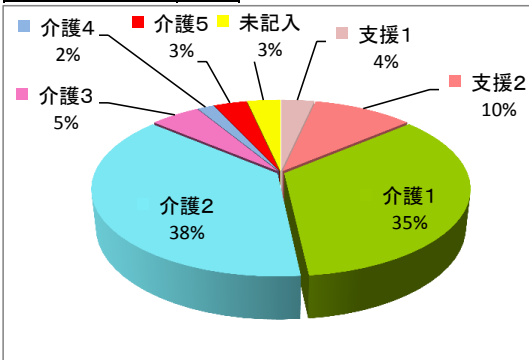
・約70%の方にご回答いただきました。

【集計結果】 以下回答者58名の内訳数となります。

1、お答え頂きましたご利用者・ご家族様について

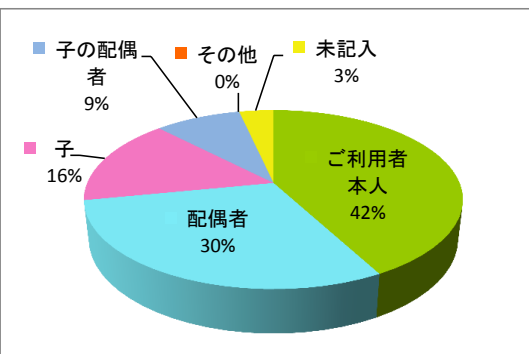
① ご利用者の介護度

支援1	2
支援2	6
介護1	20
介護2	22
介護3	3
介護4	1
介護5	2
未記入	2



② ご回答者

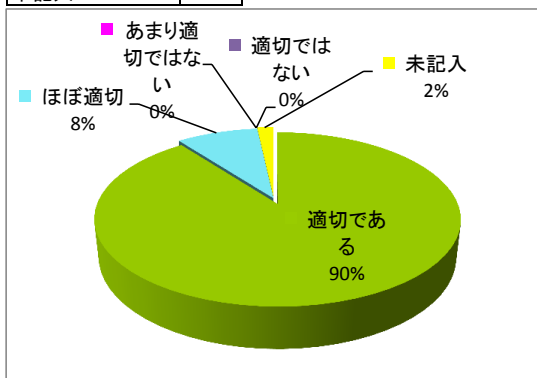
ご利用者本人	24
配偶者	17
子	9
子の配偶者	5
その他	0
未記入	2



2. 担当ケアマネジャーについての質問事項

No1. ケアマネジャーの言葉使い、服装、身だしなみは適切ですか。

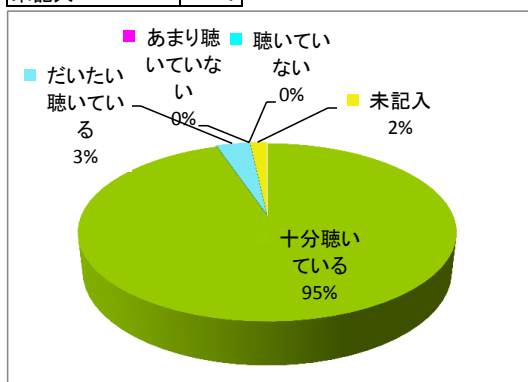
適切である	52
ほぼ適切	5
あまり適切ではない	0
適切ではない	0
未記入	1



〈ご意見〉
 ・キッチリしている。
 ・普通である。それが良い。
 ・服装、言葉すべてきちんとして適切です

No2. 現在、訪問にお伺いしている時間は適切ですか。

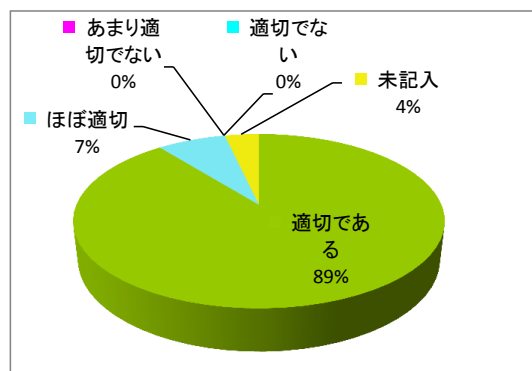
十分聴いている	55
だいたい聴いている	2
あまり聴いていない	0
聴いていない	0
未記入	1



〈ご意見〉
 ・非常に良く聴いて理解して下さっている。
 ・やさしい心づかいをいつも感じています。母の自尊心を大切にしてくださることに感謝しています。
 ・メモしていただけるので安心しています。
 ・色々聴いていただいています。
 ・そこまでは分からない。こんな程度の質問はナンセンスと思う。
 ・聴いて頂いています。

No3. 毎月お伺いしている訪問時間は適切ですか？（要支援の方は3カ月に1回の訪問です）

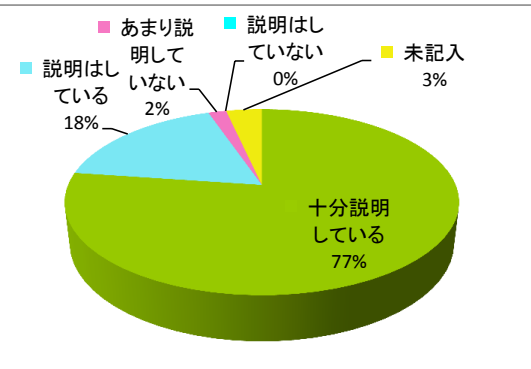
適切である	50
ほぼ適切	4
あまり適切でない	0
適切でない	0
未記入	2



〈ご意見〉
 ・私の都合につねに合わせていただいている事、とても助かっています。ありがとうございます。
 ・約束の時間は5分と狂わない気がする。
 ・もう少し自由な方法はあるか？
 ・訪問は毎月ですが？

No4. 介護保険制度について、分かりやすい説明をしていますか。

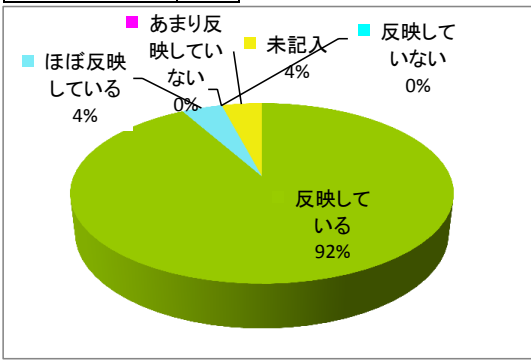
十分説明している	44
説明はしている	10
あまり説明していない	1
説明はしていない	0
未記入	2



〈ご意見〉
 ・聞く方が余り解らないが、あります。
 ・説明しているようだが、根本はどうか？

No5. ご利用者のケアプランには、ご利用者、及びご家族の希望が反映されていますか。

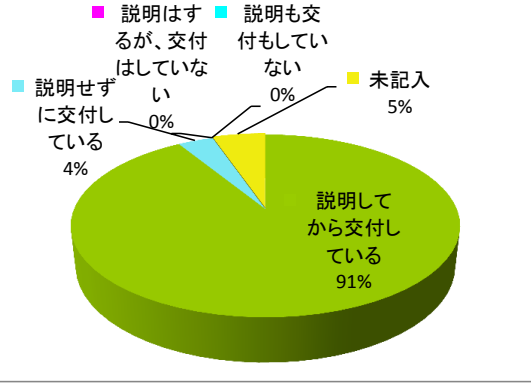
反映している	45
ほぼ反映している	2
あまり反映していない	0
反映していない	0
未記入	2



〈ご意見〉
 ・将来に向けての相談にも応じて頂いています。
 ・いろんなことがあろうが、3カ月に1度！（要支援）

No6. ご利用者にケアプランの内容を説明し、同意の上でケアプランを交付していますか？

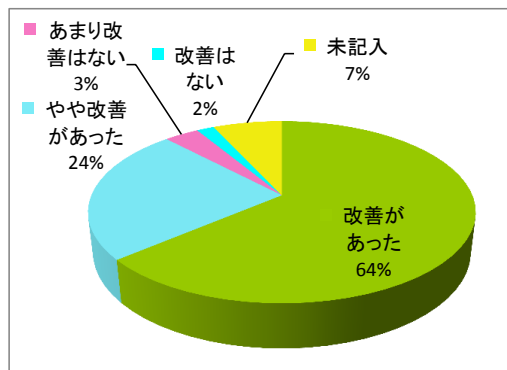
説明してから交付している	52
説明せずに交付している	2
説明はするが、交付はしていない	0
説明も交付もしていない	0
未記入	3



〈ご意見〉
 ・交付はされているが、もっと単的に！

No7. 介護保険サービスを利用したことで、ご利用者の身体、精神状況並びに生活環境の改善はありましたか。

改善があった	37
やや改善があった	14
あまり改善はない	2
改善はない	1
未記入	4

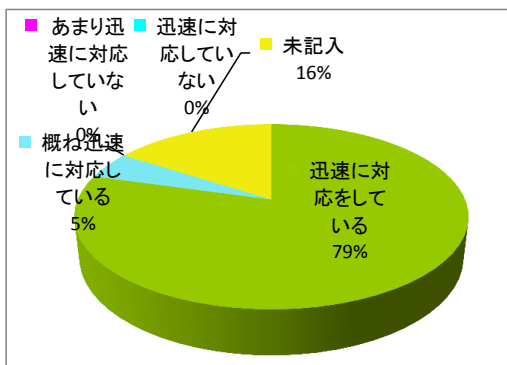


〈ご意見〉

- ・親切にいろいろ聞いて下さり、歩くことが大分楽になって来ました。
- ・訪問介護(ヘルパーさん)紹介により、体がらくになった
- ・おかげ様で 母の気持ちが こちらに来てから ずい分安定しています。
- ・来てくださる日を待っている。
- ・もっと自由であるべき？
- ・有り難いことだと 感謝しています。

No8. ケアマネジャーは緊急時や変更希望時などに迅速に対応をしていますか。

迅速に対応をしている	50
概ね迅速に対応している	3
あまり迅速に対応していない	0
迅速に対応していない	0
未記入	10

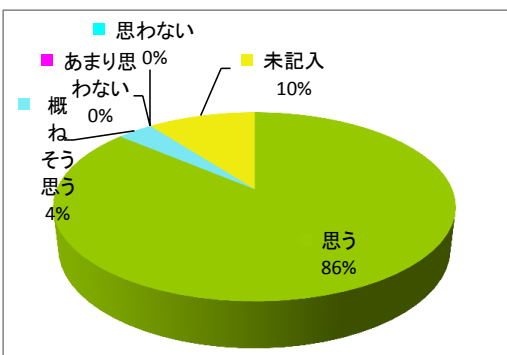


〈ご意見〉

- ・対応して下さいと 安心しています。
- ・対応など、そこまではまだ行っていない。
- ・ご本人が不在の時は別の方が対応してくれた。
- ・そのような場面がまだありません。
- ・時間に正確で、変更があった場合、必ずお電話を頂いています。
- ・今まで依頼したことがない。
- ・緊急時でもとても親切に対応して頂き感謝しております。

No9. 介護している方は、介護に関して気軽に相談できていると思いますか。

思う	50
概ねそう思う	2
あまり思わない	0
思わない	0
未記入	6

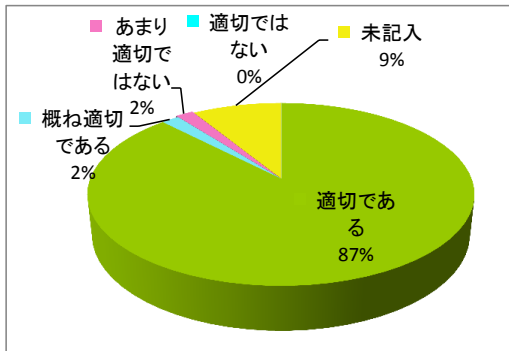


〈ご意見〉

- ・あんまり漠然とした質問だ。質問である介護と気軽問題は不明？ 介護している方？されている方？
- ・いつも変わらず、誠実な方なので、お話しやすいです。
- ・母の生活で戸惑ったり 悩んだりするたびに いつも、相談にのって頂いています。
- ・親身になって相談に応じてくれる。
- ・今は介護をうけていない。(ご本人回答)

No10. 全般的に、ケアマネジャーの対応は適切ですか。

適切である	50
概ね適切である	1
あまり適切ではない	1
適切ではない	0
未記入	5



〈ご意見〉

- ・不満はありません。
- ・私の気持ちを良く聞いて頂きます。
- ・適切でとても満足しています。

自由記述欄（その他、ケアマネジャーに望むことなど、何でもお書きください。）

- ・いつも大変お世話になっております。(同ご意見 4)
- ・いつもありがとうございます。(2)
- ・いつも親身になって一緒に考えて下さり感謝しております。
- ・これからも(同じケアマネジャーに)お願い出来ればと思っております。
- ・これからもよろしく願いいたします。(2)
- ・これからも健康、その他でお世話になることと思います。
- ・大変感謝しております。(5)
- ・緑の郷にお世話になっていることを有り難く思っております。
- ・老いや認知症で変わって行く親にとまどう事も多く、どう接して良いものかと思っている時、1人の普通の人間としてお付き合いして下さる姿勢はとても参考になります。
- ・何かあったら相談できる事に安心しています。
- ・おかげさまで、退院後の自宅での生活も、けがもなく無事に過ごすことが出来ています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・次々と変化する状況に迅速に対応していただき、本当にありがとうございます。これからも今まで通りよろしくお願い致します。
- ・十分に対応していただいている。
- ・いつも、いつもの、お心づかい、ありがたく感謝致しております。
- ・何時も規則正しく時間等きっちりしてこちらが感心する。
- ・要介護ですと毎月訪問があります。デイサービス利用日にしてくれています。時間が短縮され助かります(面談)。
- ・訪問時はいつも元気を頂いている。相談内容により異なるが、あくまでも「案」として相談しており、対応が早すぎて困ることがある。
- ・会社としてこのようなアンケートを実施する以前に、もっと根本的なものがあるのではないだろうか？

以上

★多くの項目に対し、丁寧にご回答をいただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、これからも安心と信頼していただけるサービス提供に努めてまいります。

※ご意見の内容により、記名のあった方に関しては、一部個別にご回答をさせていただきました。