

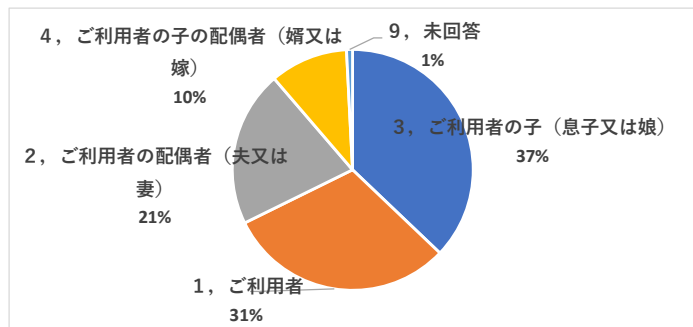
利用者満足度アンケート結果

アンケートにご協力いただきました皆様ありがとうございました。
今回、見合わせとなった利用者様やご家族様には次回是非ご参加いただければ
と思います。

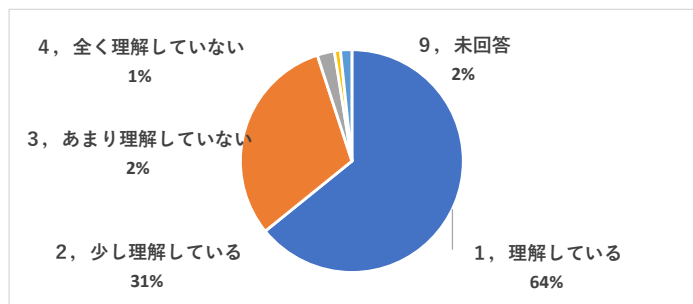
結果内容をご報告いたします。

サンビレッジケアマネジメントセンターⅡ

質問 1	アンケートにお答えいただく方はどなたですか？	回答数
	1. ご利用者	38
	2. ご利用者の配偶者（夫又は妻）	26
	3. ご利用者の子（息子又は娘）	46
	4. ご利用者の子の配偶者（婿又は嫁）	13
	5. その他	0
9. 未回答	1	



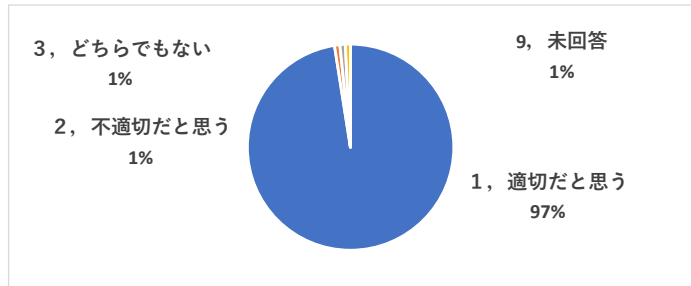
質問 2	ケアマネジャーの仕事の役割はご存じですか？	回答数
	1. 理解している	77
	2. 少し理解している	37
	3. あまり理解していない	3
	4. 全く理解していない	1
9. 未回答	2	



【ご意見】

1. 理解している	<ul style="list-style-type: none"> 自分が相談する内容の範囲で知る事が多いです。 介護者の気持ちを素早く汲み取って、適切に対応していただければ、利用者本人の状態も適切に把握していただけて嬉しいです。 今は母ですが、父の時から親身になって相談に乗って頂いています。 完璧ではありませんが・・・。一応ケアマネ目指してた時もありました。 必要に応じて対応していただける様に留意しております。
2. 少し理解している	<ul style="list-style-type: none"> 気にかけてもらっているのは大変ありがたい事ですが、本人（母）はうっとうしく思う時があるようです。 たくさん助けてもらっています。ありがとうございます。 その度、見ている限りでは大変な仕事だと理解していますが、まだ全部を理解していないと思います。 現時点での必要内容は分かっているつもりです。
3. あまり理解していない	意見無し
4. 全く理解していない	<ul style="list-style-type: none"> もう何年もお世話になっているのにどういう関係性なのかもということも知らないまま来てしまったという思いです。
9. 未回答	<p>お返事</p> <ul style="list-style-type: none"> ★介護保険の相談やサービスの調整がケアマネジャーの仕事です。介護相談のプロとして皆様の信頼を得られるように今後も努めてまいりますので、わからない事はいつでも尋ねて頂ければと思います。また、「担当のケアマネに相談しにくいな・・・。」と感じた時は、管理者や他のケアマネも相談を承ります。 ★初回訪問時にケアマネジャーの役割についてご理解いただけるように説明させていただきます。
9. 未回答	<ul style="list-style-type: none"> わからない

質問 3	訪問時や電話対応時の言葉使いや態度はいかがでしょうか？	回答数
	1, 適切だと思う	117
	2, 不適切だと思う	1
	3, どちらでもない	1
	9, 未回答	1



1, 適切だと思う

- ・ご親切この上ない。
- ・利用票の状況を気にして下さり、その都度丁寧に対応して下さい。
- ・丁寧に分かりやすい説明で、利用者や家族の人に心配りされ満足しています。
- ①ケアマネを辞める場合に利用者家族に引継ぎ1カ月前ぐらいに連絡してもらいたい。
- ・いつも適切な対応に感謝しています。
- ・とても丁寧に素晴らしいと思っています。
- ・男性のケアマネさんですが非常に優しく接して頂いています。
- ・とても親切で丁寧に会話して下さい。
- ・分からない事などお聞きすると、とても親切にわかりやすく説明して下さいありがとうございます。
- ②毎月、計画書を持ってきていただくのも申し訳ないので、変更がない場合、2カ月に1回でも良いと思います。
- ・いつも優しく対応して頂き有難く思っております。とても優しい。
- ・訪問日を定める事前の電話では必ず訪問時間も告げて頂けるのでありがたいです。

お返事

★お褒めの言葉を沢山いただきありがとうございます。慢心せず、接遇の学びを得ながら今後も丁寧な対応を心がけていきたいと思っております。

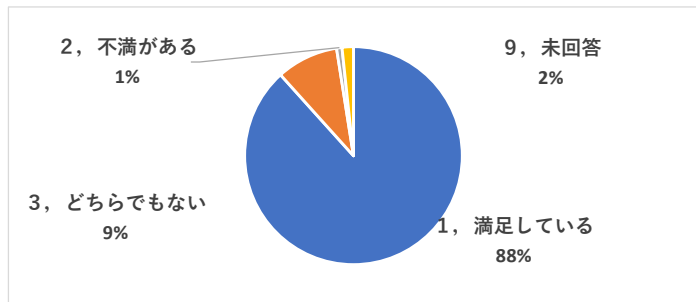
①できるだけ早い段階で引き継ぐようにいたします。

②お気遣いありがとうございます。毎月の訪問が私達の仕事となっておりますので、是非お伺いさせていただきます。また、要支援1・2の利用者様は1～3カ月に1度の訪問をお願いしております。

2, 不適切だと思う

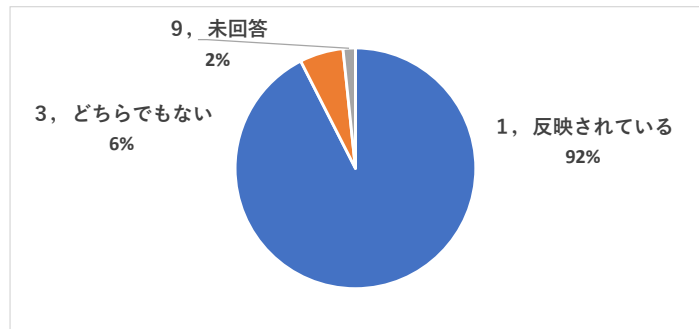
3, どちらでもない

質問4	ケアマネジャーに相談した際、サービス内容や事業所の紹介（特徴や利用料金など）の説明は満足できる対応でしたか？	回答数
	1. 満足している	106
	2. 不満がある	1
	3. どちらでもない	11
	9. 未回答	2



1. 満足している	<ul style="list-style-type: none"> ・充分満足しています。 ・利用者にマッチしている施設を紹介いただいた。 ・親切な対応で、直接事業所まで連れて行って頂いたり、大変感謝しています。 ・母の性格（社交性）とか好きな事に对应できるところを紹介してもらっている。 ・とてもわかりやすいです。 ・ちゃんと説明されているので不満はないです。 ・今のところは現状で満足していますがこの先はまた相談に乗って下さい。 ・いつも無理をお願いしています。 ・充分満足できる対応でした。
2. 不満がある	
3. どちらでもない	<ul style="list-style-type: none"> ・普段は問題ないかと思います。今後の緊急時の対応に期待したいです。 ・特に求めているない。求めれば応じて頂けると思っている。
お返事	<ul style="list-style-type: none"> ★この先の不安について、気になった時点でご相談内容を聞かせてください。 ★毎月の利用料金の説明や新しく利用したいサービスの特徴や料金も都度ご説明いたします。
9. 未回答	<ul style="list-style-type: none"> ・分からない

質問 5	ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書は、ご利用者・ご家族の要望が反映された内容になっていますか？	回答数
	1, 反映されている	111
	2, 反映されていない	0
	3, どちらでもない	7
	9, 未回答	2



1, 反映されている

- ・本人の好きな事、できることが中心で無理がないのがありがたい。
- ・家族の仕事の都合や利用者の趣味を把握され適切な計画を立てて頂けます。
- ・満足しています。(2)
- ・全てに理解しやすく充分満足です。
- ・少しでもできること、続いていることを活かせるように考えてもらっているのが分かります。
- ・要望等は聞き入れてもらっていると思っています。
- ・今のところ要望通りです。
- ・こんな私でも分かるように話して下さいます。
- ・要望に添って作成して下さいます。
- ・本人家族ともが望んでいる計画書である内容です。
- ・今のところ、居宅サービス支援を受けておりません。歩行器貸与を受けております。
- ・満足できる内容です。

2, 反映されていない

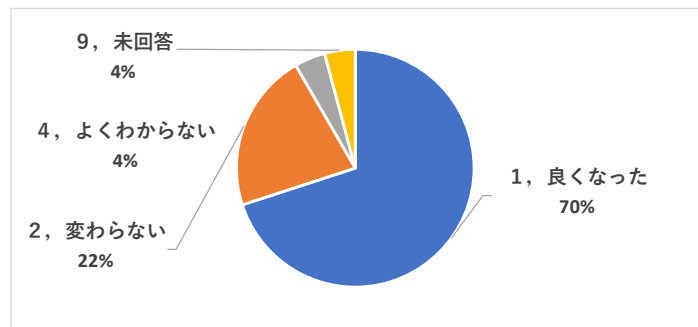
3, どちらでもない

① 予め家族の意向を確認して欲しい。利用者の確認には見えるが、思いを引き出そうという感じがないように思える。

お返事

★利用者本人の計画書ではありますが、一緒にご支援を頂けるご家族の計画書でもあります。ご家族の環境の変化で今までと違ったサービスも必要になると思います。両者の意向をどのようにすり合わせていくのかも、一緒に考え計画書に反映できるように努めてまいります。

質問	介護サービスを利用することで、ご利用者・ご家族の生活に変化はありましたか？	回答数
6	1, 良くなった	84
	2, 変わらない	26
	3, 悪くなった	0
	4, よくわからない	5
	9, 未回答	5



1, 良くなった

- ・大変ありがたく思っています。
- ・生活しやすくなりました。
- ・家族の負担が軽くなり、体力的、精神的に楽になりました。
- ・夏は特に熱中症が心配なので安心できる。
- ・介護者に心の余裕ができた。
- ・本人は利用する事により意欲が有り明るく日常を過ごせる。家族は時間にゆとりができ笑顔で見守り。
- ・利用者、家族共に安心できるようになりました。
- ・日中、予定をきちんと入れられるようになった。半日以上の外出ができる。
- ・母がゆっくりでき有り難い。
- ・サービス利用中は、気にする事なく家を空け農作業などを行う事ができる。
- ・利用者の生活に終始、気配りの連続に余裕が生じたかと思えます。
- ・一日安心して自由に動けるようになりました。助かります。
- ・家庭の中に居るだけでは・・・。元気な時はそれで良いのですが、デイサービスに行ける父ではないと思っていたので、本人家族大助かりです。
- ・助かりました。
- ・どうしても父優先になってしまうのでデイ・ショートの利用で自分たちの時間を持てるのでありがたいです。
- ・お風呂も無理せずすんなり入るようになりました。自分から話しかけてくれます。家族としては安心してゆっくり外出できる事です。
- ・思ったように指導して頂いて結果が良くなりつつあります。
- ・入浴はもちろん、本人の趣味を理解して働きかけて頂きプラスになっています。
- ・同級生や元同僚の方と会えて楽しそう。曜日が分かるようになった。
- ・ショートステイを利用する事で、家族にも時間に余裕？ゆとり？ができて良かったです。

お返事

★ご利用者の笑顔や家族のゆとり・安心などが生まれ、嬉しく思っております。介護保険の目標で「〇〇ができるようになった。」とお声がたくさん聴けるように、困りごとだけでなく、「こうなりたい!」という思いも引き出せるようにお話を伺っていきたく思います。

2, 変わらない

- ・特別に変わったというところはないです。
- ・何とか落ち着いた生活ができています。

3, 悪くなった

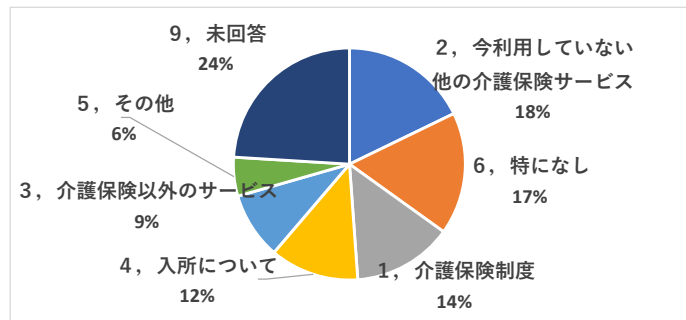
4, よくわからない

- ・デイサービス、楽しく通所しています。月末に介護の情報等文面で知らせて下さいます。
- ・日常の介護状況等連絡帳にて写真（5～6枚）とともに状況を知らせて下さいます。
- ・本人に効果はあるものと考えているが、具体的には分からない。

お返事

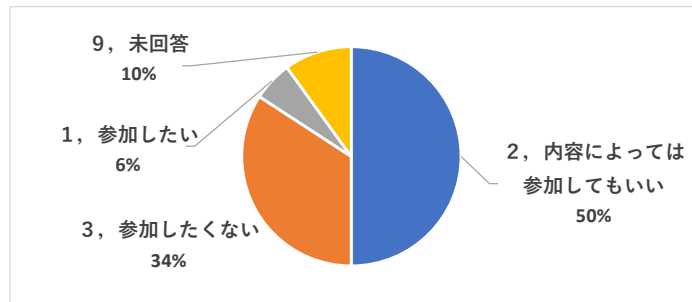
★ご利用いただいているサービス事業所様も利用中の様子などを家族様に伝えて下さっています。どの事業所様も私達ケアマネジャーと日々連携を図り、ご尽力いただいております。

質問7	もう少し詳しく知りたい情報はありますか？	回答数
	1, 介護保険制度	18
	2, 今利用していない他の介護保険サービス	23
	3, 介護保険以外のサービス	12
	4, 入所について	16
	5, その他 ()	7
	6, 特になし	22
	9, 未回答	31



1, 介護保険制度	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具について ・必要な時に相談したい。 ・まだよくわからないので介護に関して、全体的な事を知りたいと思っています。 ・保険で利用できるサービスで他にどんなものがあるのかなと思うことがあります。 <p>お返事</p> <p>★知りたい！と思ったときにいつでもご相談ください。</p>
2, 今利用していない他の介護保険サービス	
3, 介護保険以外のサービス	
4, 入所について	<ul style="list-style-type: none"> ・本人は、自宅での不満は多々あるのにショートステイ、入所を好まない。自分から行きたいと導くためには、どうすれば良いのかわからない。 ・寝たきりになった時、又はそれに近い状態になった時に介護者は一抹の不安あり。 <p>お返事</p> <p>★利用者ご本人も自分でできない苛立ちや、人のお世話になる事への不安でサービスを望まれない方も多くいらっしゃいます。介護保険で利用できる限界もあり、ご希望の内容のサービスが提供できない時にご不満の一つになると思います。何度も話し合い、すり合わせのポイントがご意向に限りなく近くなるようなご提案ができるように努めてまいります。</p> <p>★寝たきりになった時に、家族様の不安が何処にあるのか？を伺い、サービスの提案をしております。</p>
5, その他	<ul style="list-style-type: none"> ・長期的な利用者への対応。利用者の介護度が悪化し、家族の対応が厳しくなった時の事が不安である。（デイ、SSでの対応が厳しくなった時等） ・相談の度に色々な情報を教えて頂いています。 ・今の状態が悪くなったら・・・。その時に教えて頂きたいです。 ・利用料金：毎回説明して下さいますが、正直難し過ぎて理解できません。まかせっきりなので、出来ればもう少し分かりやすい資料等があると助かります。 ・普段の生活の中で利用できる備品等のカタログなど配布されると見せてもらって、何か楽になるアイデアや購入を考えるきっかけになればいいと思う。 ・その時々にご相談させていただきます。いつもありがとうございます。 <p>お返事</p> <p>★日々の生活の変化が徐々に変わる時もあれば、急に迫ってくることもあると思います。その都度お話を伺いご提案させていただきます。</p> <p>★介護保険のサービス料金は「〇〇加算」が事業所ごとに違い、その加算が多いと特にわかりにくいと思います。私達ケアマネジャーも常に新しい情報を取り入れて説明できるように努めてまいります。</p> <p>★福祉用具事業所様のカタログには、介護保険適応以外の備品もたくさん載っています。ご希望があればお届けいたします。</p>
9, 未回答	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の介護方法 ・満足しています。 ・今のままでいい。

質問 8	介護教室などの交流を図る集まりに参加してみたいと思われませんか？	回答数
	1, 参加したい	7
	2, 内容によっては参加してもいい	60
	3, 参加したくない	41
	9, 未回答	12



1, 参加したい
2, 内容によっては参加してもいい
<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション、食事内容など。 ・参加したいが、両目緑内障が進んで周辺状況の内容が理解できないようになってしまい断念せねばなりません。 ・内容、時間が都合良ければ参加希望します。 ・クッキング
<p>お返事</p> <p>★1～2時間ほどでお茶をしながら皆さんとワイワイ話ができる機会を考えております。その時には皆様にもご案内いたしますので、お時間の都合がつかましたらご参加いただくと嬉しく思います。</p>
3, 参加したくない
<ul style="list-style-type: none"> ・今多忙なので。母の姿を見ていれば話を聞けば様子が分かるので必要とは思いません。 ・母が元気だからだと思います。もう15～20年程したら、興味がわくかもしれません。（現在60代前半） ・皆さんと交流する事はとても大切な事と思いますが、今の年齢で参加する事が中々出来ない現状です。紙面にて知る事ができればと思います。 ・他人との交流をあまり望まない。
<p>お返事</p> <p>★紙面のご提案ありがとうございます。今回のようなアンケートやケアマネジャーから発信できる情報をいろいろな形でご提案出来るような工夫も考えていきたいと思えます。社会福祉法人新生会のホームページもご覧いただくと嬉しく思います。</p>
9, 未回答
<ul style="list-style-type: none"> ・仕事をしているので、なかなか参加できないと思います。 ・現状で満足！ ・通所介護（週3回）目標に向かって充実している。 ・特にありません。 ・仕事や家族の用事もあって参加は難しい。
欄外のコメント
<ul style="list-style-type: none"> ・父の施設での様子を家に帰って来た時、母に少し話して欲しい。 ・母にもデイサービスの皆様にも感謝しております。今後ともよろしく願っています。 ・いつもありがとうございます。