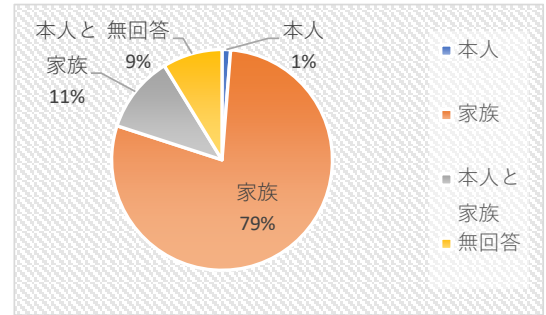


ケアマネージャーに関するアンケート：集計結果

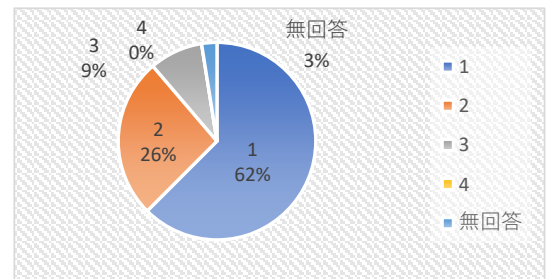
①このアンケートにご記入いただいたのはどなたですか。

- 1.ご利用者様（ご本人） ……1人
- 2.ご家族 ……63人
ご家族の内訳（複数回答あり）
 - ・配偶者 ……18人
 - ・子 ……41人
 - ・子の配偶者…6人
- 3.ご利用者様とご家族様が相談しながら書いた…9人
- 4 .その他 ……0人
- ※無回答 ……7人



②ケアマネージャーの役割のくわしい内容や利用方法等が書かれた書類（重要事項説明書）について担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

- 1.そう思う ……50人
- 2.だいたいそう思う ……21人
- 3.あまり思わない ……7人
- 4.そうは思わない ……0人
- ※無回答 ……2人

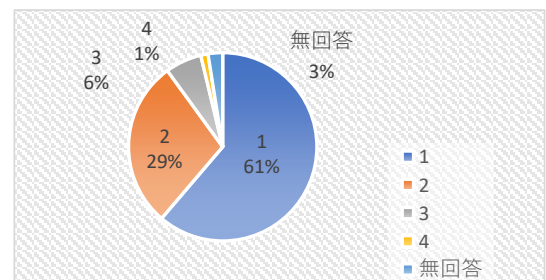


【ご意見】

- ・重要事項説明書に添って説明を受けた。
- ・個別に詳しく、又、質問にもていねいに答えてくれた。
- ・細かすぎるか、分かりにくい、内容が理解しにくい点がある。

③利用する介護保険サービスの料金やサービスの内容について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。

- 1.そう思う ……49人
- 2.だいたいそう思う ……23人
- 3.あまり思わない ……5人
- 4.そうは思わない ……1人
- ※無回答 ……2人



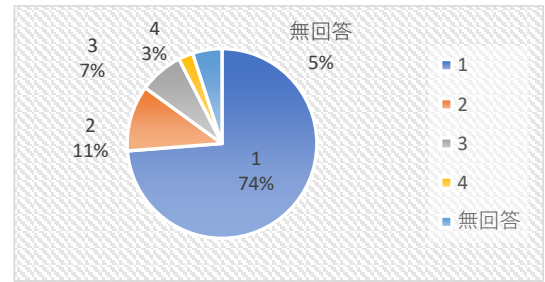
【ご意見】

- ・細かくわかりやすく説明していただきました。
- ・説明を受けた後、明細書を見て理解できた。
- ・料金については、特に算出方法や単位について質問したが、回答は理解できなかった。

→説明が不十分で申し訳ございません。定期的に改正される制度の中で、利用料や利用できるサービス、利用できないサービス等について、納得いただける説明ができるよう努めてまいります。

④担当者は、ご本人・ご家族の苦情や相談を聴いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。

- 1.そう思う …59人
- 2.だいたいそう思う …9人
- 3.あまり思わない …6人
- 4.そうは思わない …2人
- ※無回答 …4人



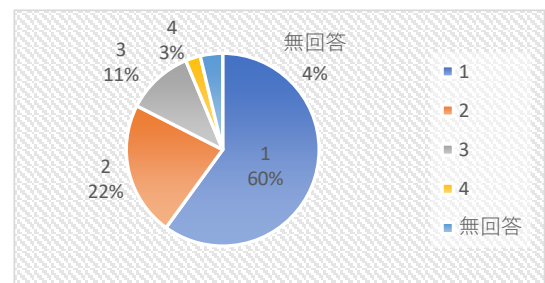
【ご意見】

- ・苦情となると普通はマイナスのイメージで話しにくい事だと思うのですが、丁寧に教えて下さった事を覚えております。
- ・窓口の電話番号や担当者の名前は、書類を見ればすぐわかるので大丈夫です。
- ・教わっていないと思います。

→説明が不十分で申し訳ございません。苦情受付窓口は当事業所の管理者となっております。また、行政機関その他苦情受付機関もございます。詳細は当事業所の重要事項説明書に記載してございますのでご確認ください。

⑤利用するサービスをキャンセルするとき、またケアマネジャーとの契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。

- 1.そう思う …48人
- 2.だいたいそう思う …18人
- 3.あまり思わない …9人
- 4.そうは思わない …2人
- ※無回答 …3人



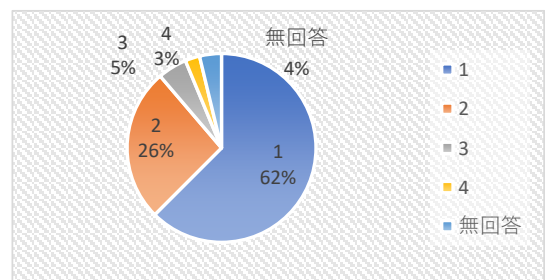
【ご意見】

- ・利用するサービスをキャンセルするときについては説明を受けたが、ケアマネとの契約を止める時どうすればいいのかについては説明を受けていないと思う。

→説明が不十分で申し訳ございません。ご契約者様からのお申し出で当事業所との契約を解約をされる場合は、契約終了を希望される日の7日前までに解約届出書をご提出いただくこととなっております。詳細は重要事項説明書に記載してございますのでご確認ください。

⑥利用する介護保険サービスの内容や料金についてご本人・ご家族が質問したとき、担当者は納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。

- 1.そう思う …50人
- 2.だいたいそう思う …21人
- 3.あまり思わない …4人
- 4.そうは思わない …2人
- ※無回答 …3人

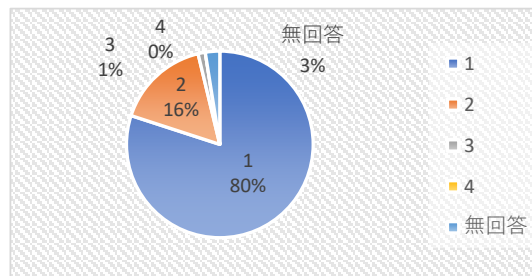


【ご意見】

- ・いつも、月1回の訪問の時に詳しく話してくれるので安心です。
- ・懇切丁寧に説明してくれます。

⑦担当者は、約束したとおりに訪問したり相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか。

- 1. そう思う …64人
- 2. だいたいそう思う …13人
- 3. あまり思わない …1人
- 4. そうは思わない …0人
- ※無回答 …2人

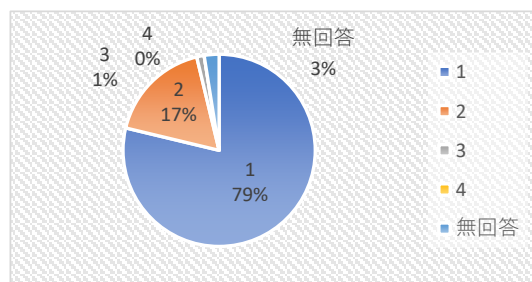


【ご意見】

- ・いつも、必ず約束した日と時間に来てくださるので安心です。必要な手続きもすぐしてくれるので、とても心強いです。
- ・毎月指定した時間通りに来て下さっています。

⑧利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、担当者は気持ちよく対応してくれますか。

- 1. そう思う …63人
- 2. だいたいそう思う …14人
- 3. あまり思わない …1人
- 4. そうは思わない …0人
- ※無回答 …2人



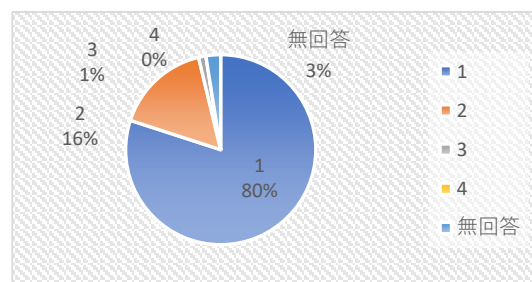
【ご意見】

- ・一度持病が悪化し母の面倒がきつくなった時、夜遅くにもかかわらず迅速に動いて頂いた事がありました。その節は大変ありがたかったし申し訳なかったことを覚えております。
- ・担当者の休日以外は、担当者の対応も早いと思う。

→当事業所では24時間の連絡体制を行っております。営業時間外にご連絡いただいた場合、内容により直ちに担当に連絡をするべきと判断するケースにおいては、担当に連絡・対応させていただいております。

⑨ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、担当者は、ご本人・ご家族の身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。

- 1. そう思う …64人
- 2. だいたいそう思う …13人
- 3. あまり思わない …1人
- 4. そうは思わない …0人
- ※無回答 …2人



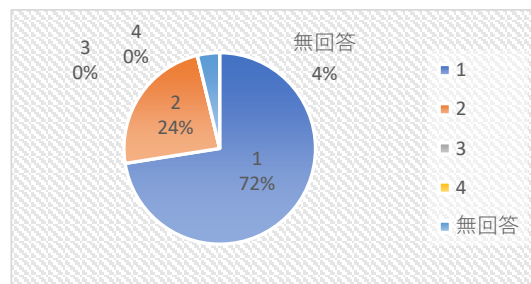
【ご意見】

- ・本人の気持ちを聞いたり、家族の気持ちも聞いてくれる。
- ・核家族化が進み、老人と住んだことのない若い人が増え、ある程度分からなくても仕方がないことだと思う。言葉の端々にそれはちょっと違うんじゃないのと思うこともあったが、主人に話すと預かってもらっている以上、何も言うなと言う。

→配慮が足りず申し訳ございません。ご本人の身体や生活環境の変化等を常に確認しながら、「この人に任せれば…」とお願いいただける信頼関係を築けるよう、引き続き会話力やコミュニケーション力の向上に努めてまいります。

⑩担当者はご本人・ご家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

- 1.そう思う …58人
- 2.だいたいそう思う …19人
- 3.あまり思わない …0人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …3人

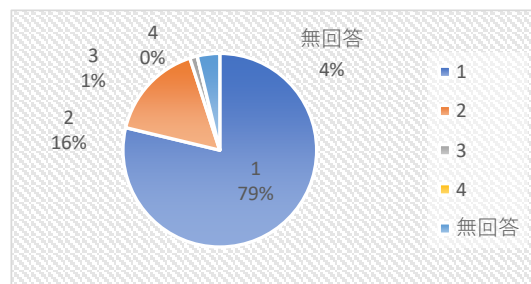


【ご意見】

- ・どの担当者に対しても安心して話しています。秘密を守るということは、人間の尊厳を守る基本的なことだと考えています。
- ・守秘義務に対する責任は良く心得ているように思われる。日頃の態度を見ていてそう思う。

⑪担当者は、ご本人・ご家族の体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか。

- 1.そう思う …63人
- 2.だいたいそう思う …13人
- 3.あまり思わない …1人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …3人



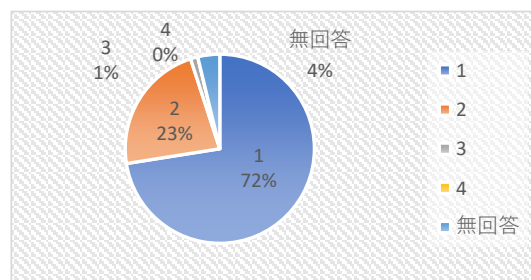
【ご意見】

- ・こちらの希望時間を聞いてもらえる。大変よく配慮していただいている。
- ・毎月第〇週の△曜日の□時と訪問日を決めています。こちらも体調や気持ちを面談に持って行けるのでとてもいいと思います。
- ・毎月1回訪問して下さっておりますが、今年はコロナの思わぬ事でお互いに時間短く話ができない事がありました。

→新型コロナウイルス感染症対策の一環として、短時間での訪問をお願いさせていただきました。訪問時、十分に相談時間をお取りできず、申し訳ございません。ご心配な事があった時は、事前にお電話等でお伺いできるとスムーズに対応できるかと思っておりますので、ご連絡ください。

⑫担当者は、他人に、ご本人・ご家族の私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることがないように、プライバシーに配慮したケアプランを作成したり、相談に対応してくれますか。

- 1.そう思う …58人
- 2.だいたいそう思う …18人
- 3.あまり思わない …1人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …3人



【ご意見】

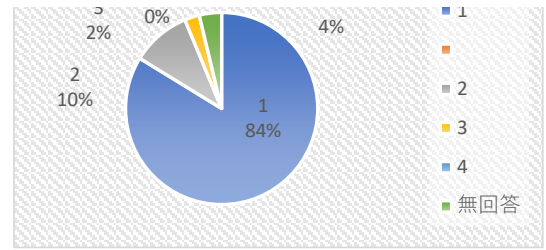
- ・家の中の生活において何か不便なことがないか、困ったことがないかなど毎回言ってくださいます。
- ・信頼しているから。

⑬担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちのよいものですか。

- 1.そう思う …67人



- 2.だいたいそう思う …8人
- 3.あまり思わない …2人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …3人

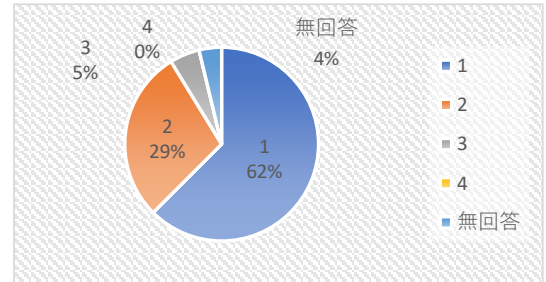


【ご意見】

- ・いつも明るく、暗くなりがちな私達の心を引き立ててくれるので、感謝しています。
- ・一生懸命な所は強く感じる。ただ、少し早口で一方向的な面がある点は惜しいと思う。

⑭担当者の作成するケアプランや、相談援助の技術に満足していますか。

- 1.そう思う …50人
- 2.だいたいそう思う …23人
- 3.あまり思わない …4人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …3人



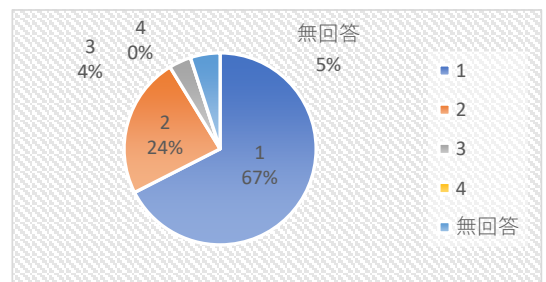
【ご意見】

- ・とても丁寧に援助していただいています。
- ・あまり細かい内容まで見ていないので、分からない。
- ・ケアプランの説明が分かりづらい点がある。質問しての返答も的を得ていないことがあった。

→ケアプランについての説明が不十分で申し訳ございません。ご本人・ご家族が安心してサービスをご利用できるように、わかりやすいケアプランの作成とその説明を行うよう努めてまいります。ケアプランについて分からない事がありましたら、いつでもご連絡ください。

⑮担当者は、相談したりケアプランを作成する際、ご本人・ご家族の気持ちを大事にしてくれますか。

- 1.そう思う …54人
- 2.だいたいそう思う …19人
- 3.あまり思わない …3人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …4人

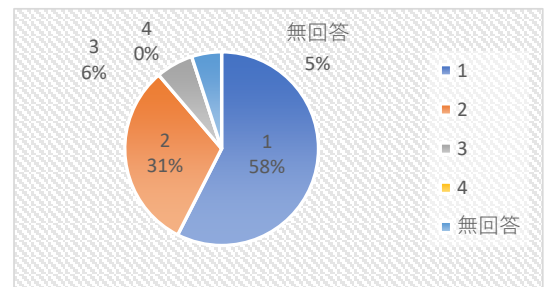


【ご意見】

- ・本人の話も気長によく聞いて下さってとても信頼できると思う。又家族のつまらない愚痴も静かによく聞いて下さりありがたく思っている。
- ・ケアマネジャーさんが、気持ちを大事にしながらケアプランを立ててくれるので、救われます。

⑩担当者は、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。

- 1.そう思う …46人
- 2.だいたいそう思う …25人
- 3.あまり思わない …5人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …4人



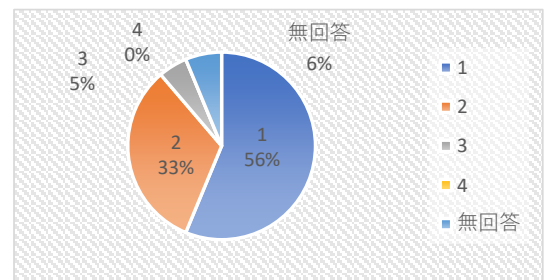
【ご意見】

- ・心配話を話すたびに毎回適切に提案して下さり、参考にしながら解決していています。
- ・手すり、ベッド等すべてアドバイスしていただき私がおじいちゃんに感謝されました。
- ・特別さらに生活を良くするためにアドバイスはない。

→適切に助言できず申し訳ありません。福祉制度や介護保険関連、介護保険以外のサービス等もご紹介できるよう情報収集に努めてまいります。

⑪担当者に相談したことで、各種サービスにつながり自分でできることが増えたり気持ちが明るくなったと感じますか。

- 1.そう思う …45人
- 2.だいたいそう思う …26人
- 3.あまり思わない …4人
- 4.そうは思わない …0人
- ※無回答 …5人



【ご意見】

- ・本人がどんどん手がかかるようになりノイローゼになりそうでしたが、昔なら家で看なければいけなかったところ、デイサービスやショートステイを利用できるようになり、自分たちの生活を守ることができ、本当に助かっています。気持ちも明るくなってきました。
- ・ケアマネさんはとても気が利きいろいろなアドバイスをしてくれています。
- ・悩みが解決していないので、気持ちは沈んでいる。

→ご本人が抱える問題、ご家族の要望等を正確に把握したうえで、利用すべきサービスを見極め、現在の状況にあったケアプランの作成ができるよう努めてまいります。ご本人・ご家族が明るく前向きな気持ちで過ごしていただけるようサービスの質の向上に努めてまいります。

※他に、担当者、または藤島園ケアマネージメントセンターについてご意見、ご要望などがございましたらご記入ください。

- ・いつも皆様には丁寧な対応をと心遣いをしていただきありがとうございます。
- ・センターも近く、電話もすぐ通じるので、大変良いと思います。
- ・言いたいが、言えない、言わないです。

→相談しやすい雰囲気作りを心掛けてまいりたいと思います。ご意見等をいただけるよう、コミュニケーション能力の向上を図り、ご本人・ご家族の声に耳を傾け、要望にお応えできるよう努めてまいります。

※※※アンケートにご協力いただき、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、自分たちの行動の反省・振り返りを行い、よりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いたします。

藤島園ケアマネージメントセンター一同