

## 利用者アンケートの結果

### (ケアマネジャーについて)

調査対象 ( 35名)      回答者 ( 21名)      無効 ( 1名)      回答率 ( 60.0%)

以下の質問について該当する番号に○をつけてください。

問1 ご利用者様の年齢を教えてください。

1 65歳未満	2 65～74歳	3 75～84歳	4 85～90歳	5 91歳以上
( 0人)	( 0人)	( 6人)	( 11人)	( 4人)

問2 ご利用者様の性別を教えてください。

( 1 男性	2 女性 )
( 11人)	( 10人)

問3 ご利用者様の要介護度を教えてください。

1 要介護1	2 要介護2	3 要介護3	4 要介護4	5 要介護5
( 11人)	( 2人)	( 3人)	( 3人)	( 2人)

問4 信濃町社会福祉協議会のケアマネジャーを選んだ理由を教えてください。(複数回答可)

1 以前から社協を知っていたから	( 11人)
2 役場に近くて何となく安心だから	( 3人)
3 社会福祉法人で信頼できるから	( 6人)
4 知り合いに勧められたから	( 2人)
5 以前に社協のケアマネジャーを利用したことがあり慣れているから	( 2人)
6 特に理由はない	( 2人)
7 その他	( 1人)

理由 無回答

問5 ケアマネジャーの対応に関する以下の質問について該当する番号に○をつけて下さい。また可能でしたらその理由を教えてください。

質 問	とても 良い	良い	普通	悪い	とても 悪い	平均
1 ご利用者様・ご家族様に契約書、重要事項説明書、同意書についてわかりやすく説明をして同意を得ましたか。(理由 )	5 (8)	4 (7)	3 (6)	2 (0)	1 (0)	4.09 (21)
2 ご利用者様・ご家族様に居宅サービス計画(ケアプラン)についてわかりやすく説明をして同意を得ていますか。(理由 )	5 (8)	4 (8)	3 (5)	2 (0)	1 (0)	4.14 (21)
3 ご利用者様・ご家族様にサービスの内容、利用料などについてわかりやすく説明をしていますか。(理由 )	5 (8)	4 (7)	3 (6)	2 (0)	1 (0)	4.09 (21)
4 ご利用者様・ご家族様に介護保険や介護サービスについてわかりやすく情報提供していますか。(理由 )	5 (6)	4 (8)	3 (7)	2 (0)	1 (0)	3.95 (21)
5 居宅サービス計画(ケアプラン)を作る時、ご利用者様・ご家族様の意向やお話をよくうかがっていますか(理由 )	5 (8)	4 (8)	3 (5)	2 (0)	1 (0)	4.14 (21)
6 ご利用者様・ご家族様が居宅サービス計画(ケアプラン)を変更したい時、すぐに対応していますか。(理由 )	5 (9)	4 (8)	3 (2)	2 (1)	1 (0)	4.25 (20)
7 ご利用者様・ご家族様は居宅サービス計画(ケアプラン)について満足していますか。(理由 )	5 (9)	4 (7)	3 (4)	2 (0)	1 (0)	4.25 (20)
8 サービス事業所(デイサービス、ショートステイ、ヘルパーなど)との連絡調整を適切にしていますか。(理由 )	5 (9)	4 (8)	3 (4)	2 (0)	1 (0)	4.23 (21)
9 必要に応じて病院(主治医、訪問看護、訪問リハビリ、薬剤師等)と連携して支援していますか。(理由 )	5 (7)	4 (7)	3 (5)	2 (0)	1 (0)	4.10 (19)
10 退院時、病院と連携してご利用者様が支障なく在宅生活に戻れるようにサービスを調整していますか。(理由 )	5 (8)	4 (4)	3 (5)	2 (0)	1 (0)	4.17 (17)

質 問	とても 良い	良い	普通	悪い	とても 悪い	平均
11 サービス担当者会議の時、ご利用者様やご家族様の意見や要望が言いやすいですか。 (理由 )	5 (8)	4 (7)	3 (4)	2 (0)	1 (0)	4.21 (19)
12 施設入所の申し込みについてわかりやすく情報提供して相談にのっていますか。 (理由 )	5 (6)	4 (5)	3 (4)	2 (0)	1 (0)	4.13 (15)
13 介護保険証の更新の時やご利用者様の状態が変わって介護度を変更したい時、更新（区分変更）申請の代行を速やかにしていますか。 (理由 )	5 (9)	4 (7)	3 (3)	2 (0)	1 (0)	4.31 (19)
14 認知症のケアの方法や認知症状で困っている事についてわかりやすく説明したり相談にのっていますか。 (理由 )	5 (3)	4 (3)	3 (6)	2 (0)	1 (0)	3.75 (12)
15 職員の言葉遣いや態度は丁寧で好感が持てますか。 (理由 )	5 (12)	4 (6)	3 (3)	2 (0)	1 (0)	4.42 (21)
16 職員の身だしなみは好感が持てますか。 (理由 )	5 (12)	4 (7)	3 (2)	2 (0)	1 (0)	4.47 (21)
17 ご利用者様・ご家族様が困った時や緊急時にすぐ相談にのり適切に対応していますか。 (理由 )	5 (10)	4 (4)	3 (5)	2 (0)	1 (0)	4.26 (19)
18 ご利用者様・ご家族様の話を丁寧に聴き、要望や意見が言いやすいですか。 (理由 )	5 (11)	4 (6)	3 (3)	2 (0)	1 (0)	4.40 (20)
19 職員はサービスに関する相談・苦情について適切に対応していますか。 (理由 )	5 (8)	4 (6)	3 (4)	2 (0)	1 (0)	4.22 (18)
20 全体的な評価を教えてください。 (理由 )	5 (9)	4 (8)	3 (3)	2 (0)	1 (0)	4.30 (20)

理由)

- 1 都度説明してくれます。
- 2 都度説明してくれます。
- 3 都度説明してくれます。
- 4 介護保険について少しわかりにくい。
- 5 現在対象外。
- 6 現在対象外。
- 7 現在対象外。  
いつもご親切に優しく接して頂いてます。
- 8 連絡良好です。
- 9 現在対象外です。
- 10 現在対象外です。
- 11 なし。
- 12 施設入所の申し込み希望は今のところない。
- 13 更新良く説明してくれます。  
変わってないので該当なし。
- 14 認知症でないので特に相談する事がない。  
認知症なし。
- 15 いつも丁寧です。
- 16 大変いいと思います。
- 17 今まで特に困った事ありません。
- 18 よく聴いてくれます。
- 19 今まで相談等ありませんでした。  
相談なし。
- 20 ・安心して頼りにしていただける。  
・毎月同時期に来て説明してくれます。出来ればもう少しゆっくりして頂き時間を取って頂ければいろいろ話が出来ると思います。  
・感謝の気持ちでいっぱいです。  
・いつも親身になり話を聞いていただき何かあればすぐに対応していただき助かっています。今日まで介護者とその家族が生活のスタイルをほぼ変える事なく過ごせてこれたのはケアマネさんのおかげです。介護者は孤独とストレスを抱えながらその中で優しい言葉かけ、心遣いに何度も救われてきました。利用者も月に一度の訪問を楽しみに心の支えとなっていたようでした。私達家族と利用者共に生活する中でケアマネさんはなくてはならないとても大きな存在です。これからも頼りにしていますのでよろしくお願いいたします。  
・初めてお世話になりました。毎日お陰様で私も元気で居られると実感しております。どこからどこまでも細かい心使いを頂き本当に感謝して居ります。ありがとうございます。お世話様です。

#### ご要望・ご意見

- ・折にふれ母の様子を文章にて教えて頂いています。又、ケアハウスの方と連携してプランの変更等も提案して下さり丁寧に対応して頂いていますこと感謝致しております。
- ・親切にご指導をいただき感謝しております。家族が施設入所を望んでいるのでご配慮ください。
- ・特にありませんが毎月御足労頂きありがとうございます。忙しいのもわかりますがたまにはお茶でも飲んで頂き余計な事でもいいですから話をして頂けませんか。そんな中からこちらの要望等もお話できればと思います。
- ・いつも親身に対応していただいています。とても感謝しています。
- ・いつも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。