

利用者様 介護者様

令和3年4月吉日  
かたぎはらケアプランセンター  
施設長 林 尚子

## ユーザーアンケート集計結果のお知らせ

平素は格別のご高配を承り、厚く御礼申し上げます。  
今年1月に配布させて頂きましたアンケートへのご協力、誠に有難う  
ございました。

結果についてご報告させていただきます。

アンケート配布数	77件
回答数	57件
回収率	74.0%

## 結果より

④担当ケアマネジャーは必要な情報を分かりやすく説明していますか？

→ はい53名　いいえ2名　無記入2名

- ・ご相談をしっかりとお聞きし、適切な情報をわかりやすい言葉で説明させて頂ける様、努めて参ります。

⑥担当ケアマネジャーが不在の時、スタッフの対応についてご満足いただいていますか？ →満足43名　やや満足6名　不満1名　無記名1名

⑦担当ケアマネジャーが不在なことで不快な思いをされたことがありますか？

→ はい7名　いいえ48名　無記入2名

- ・担当者不在時にご迷惑になることがないように、事業所内での連携をより一層心がけます。
- ・お電話や訪問時、不在時のお電話で、まだまだ十分な対応ができていない事を感じました。より丁寧な対応を心がけ、わかりやすい説明をする為の工夫や研修等の実施をし、努力して参ります。

⑧利用されているサービスに対する苦情・困りごとをケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

→ はい51名　いいえ5名　無記名1名

- ・利用者様が利用されているサービスについて安心してご相談して頂ける様な雰囲気づくりやお声掛けを常に意識して参ります。

⑨今後担当ケアマネジャーに最も希望される相談内容は何か？

介護保険制度について・・・15名

介護保険以外の福祉サービスについて・・・15名

施設に関する情報について・・・23名

介護の方法について・・・14名

介護に関する経済的な負担軽減について・・・11名

- ・介護保険以外の福祉サービス（配食やごみ収集など）や権利擁護（日常生活自立支援事業や成年後見制度）についてもご相談し、専門分野へお繋ぎするなど支援させていただきます。
- ・入所施設などに関しましては、従来からの介護保険の施設以外にも、地域密着型施設（グループホームや小規模多機能型）、また介護付き有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅などの入居サービスなど施設やサービスも多様になっています。「施設について知っておきたい」と思われる方は、お気軽に担当ケアマネジャーにご相談ください。

※京都市の「すこやか進行中」などの資料もあります。

**ご意見・ご要望（自由回答欄）について**

- ・「喜んでます」「満足しています」「ありがとうございます」というお礼のお言葉をたくさん頂戴致しました。有難うございます。
- ・お一人暮らしの利用者様、老々介護の利用者様、遠方にいらっしゃる心配されている介護者様など皆様、様々な介護の悩みを抱えていらっしゃいます。今後の社会情勢を踏まえ、利用者様、介護者様のご相談に適切に対応できるよう、私たちケアマネジャーが更に知識を得てスキルを上げていきたいと思っています。

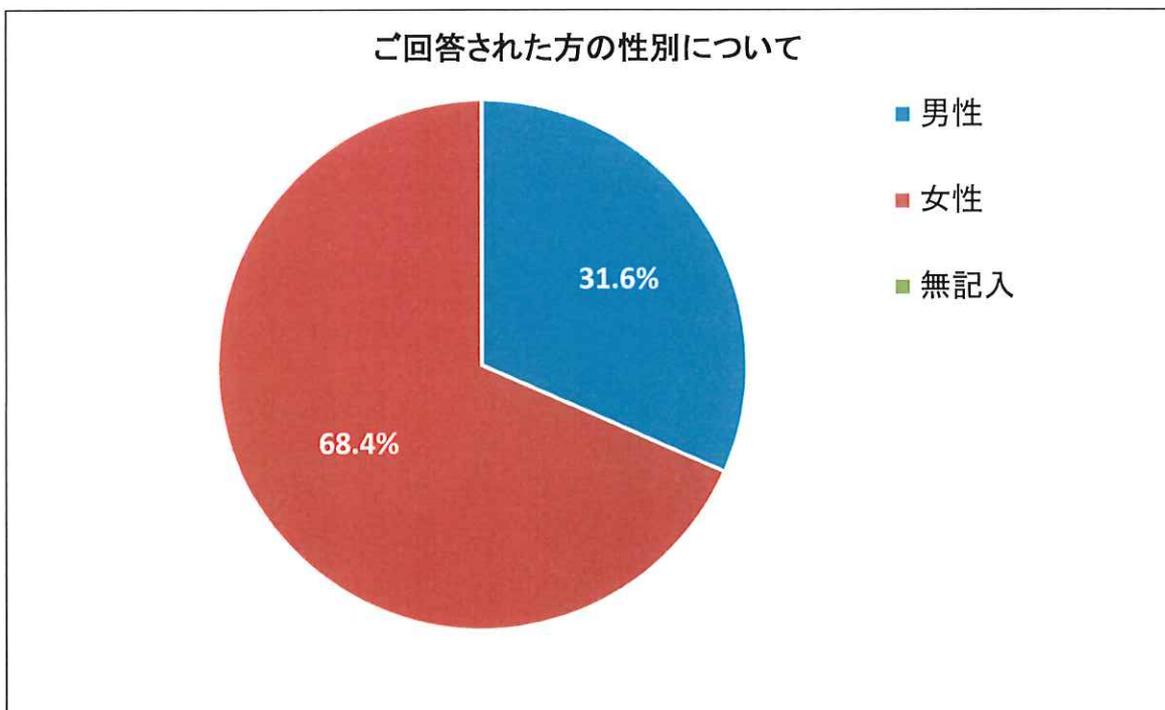
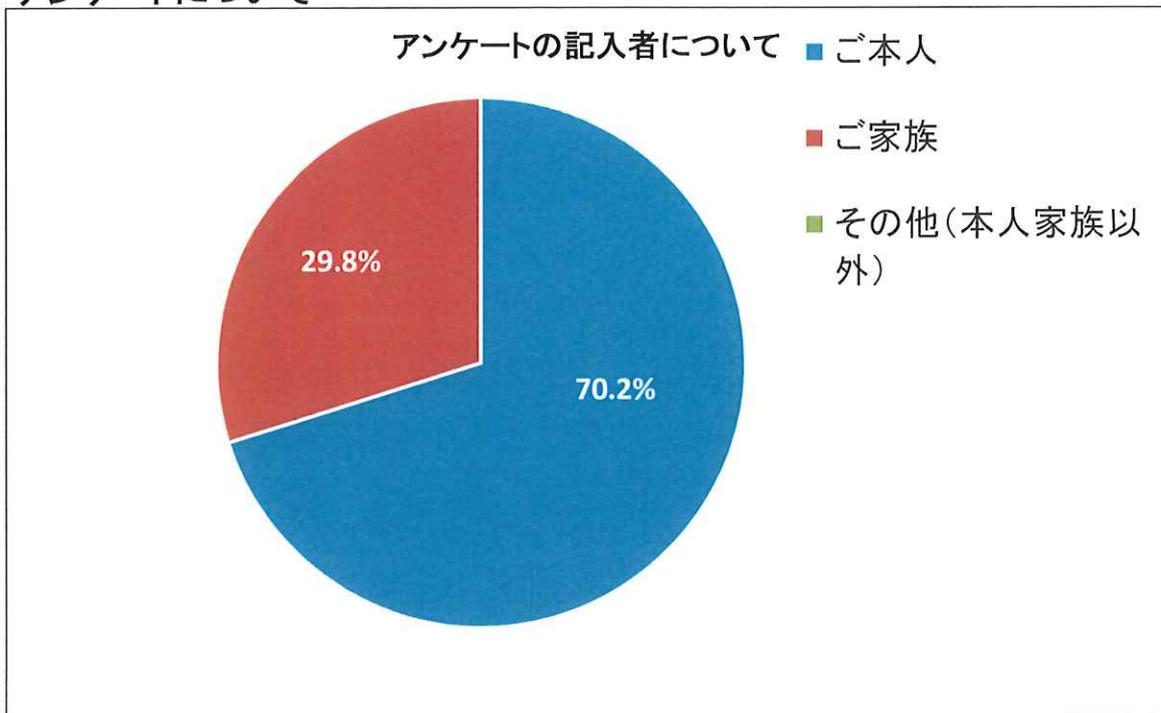
◎利用者様、家族様には、今後さらに、お気軽に相談して頂けるように、また、ご不安に思われている点に配慮しながら、わかりやすく説明できるように、より一層努力をして参ります。

今後とも宜しく願い申し上げます。

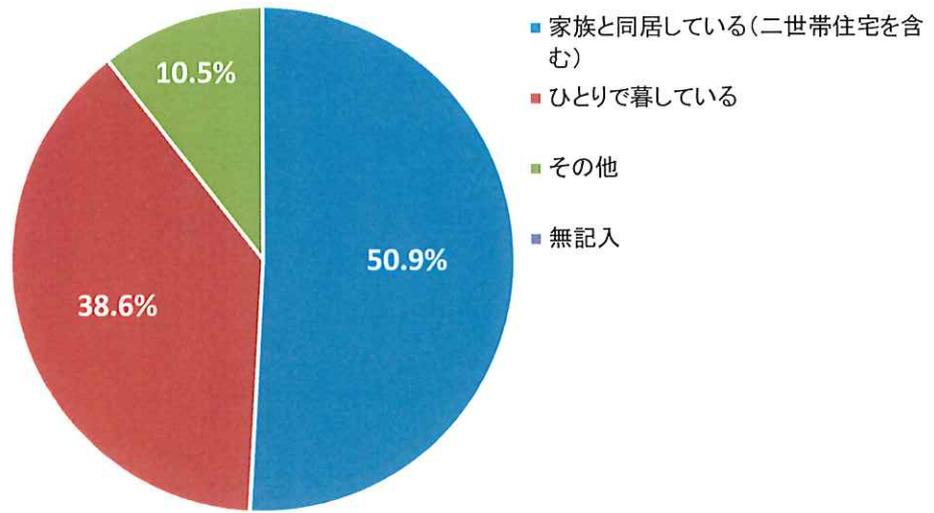
# ユーザーアンケート集計表(かたぎはらケアプランセンター)

回収率 74.0%

## 1 アンケートについて



### 家族構成について

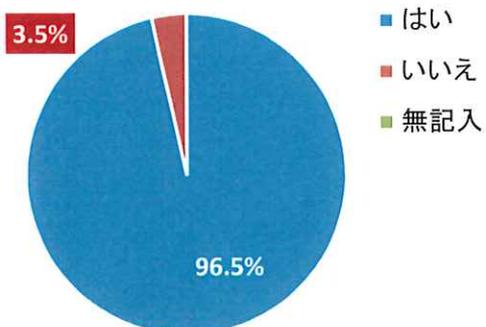


#### その他

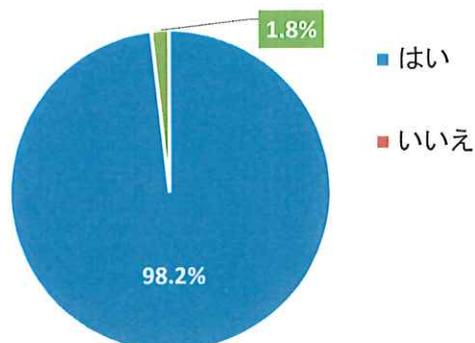
- 特になし
-

## 2 担当ケアマネジャーについて

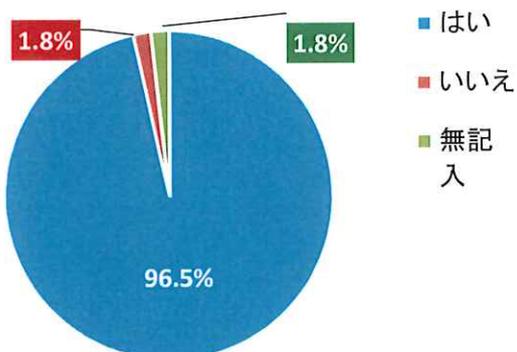
担当ケアマネジャーからは、ご利用開始時に契約書や重要事項説明書・苦情窓口について、またケアマネジャーの役割や業務内容について説明をうけましたか？



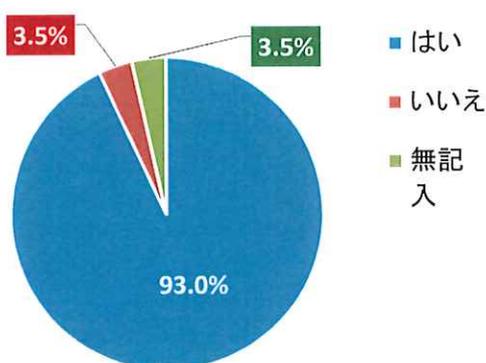
担当ケアマネジャーは、あなたの困りごとを聞いたうえでサービス調整をしてくれていますか？



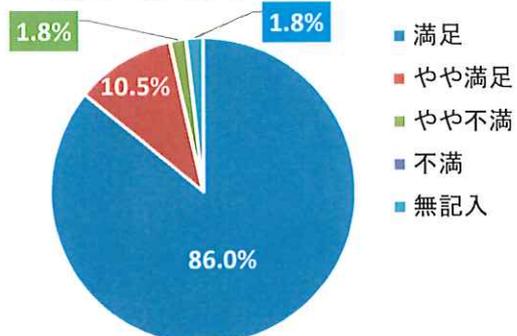
担当ケアマネジャーは、希望するサービスを使うことができるように調整していますか？



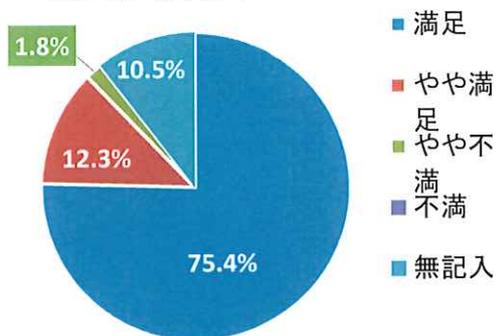
担当ケアマネジャーは、必要な情報を分かりやすく説明していますか？



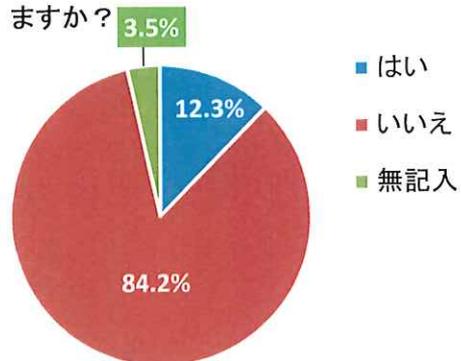
担当ケアマネジャーの電話・訪問時の対応、言葉遣いについてご満足いただいていますか？



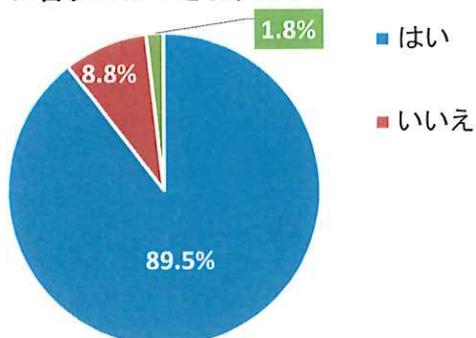
担当ケアマネジャーが不在の時、スタッフの対応についてご満足いただいていますか？



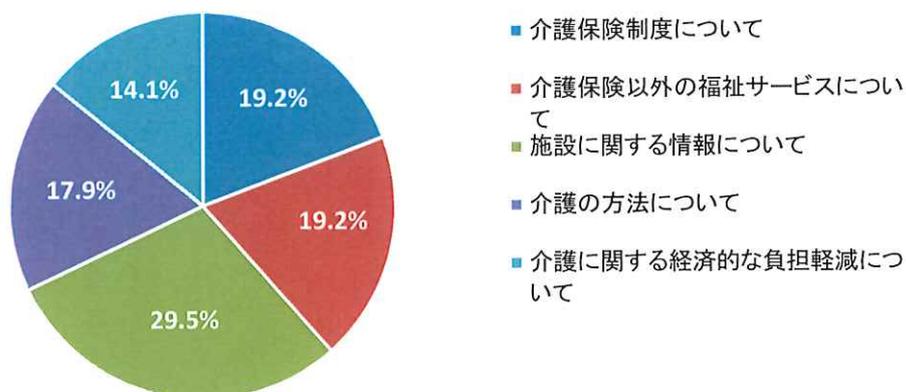
担当ケアマネジャーが不在なことで、不快な思いをされたことがありますか？



利用されているサービスに対する苦情・困りごとをケアマネジャーに気軽に言うことができますか？

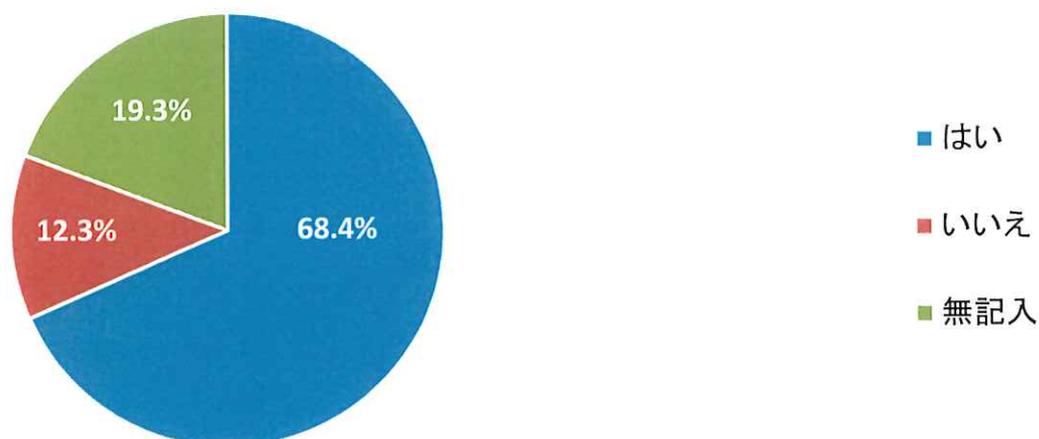


今後担当ケアマネジャーに最も希望される相談内容は何ですか？



### 3 ご利用いただいている事業所について

かたぎはらケアプランセンターは、京都市社会福祉協議会が運営している民間の団体です。現在担当しているケアマネジャーの所属している事業所をご家族や友人に紹介したいと思いますか？



4 その他、介護保険の内容やサービスについてわからないことがあればお知らせください。また、かたぎはらケアプランセンターに対するご意見・困りごとなどがございましたら、何でもお書き下さい。

- |  |
|--|
| ● 年齢と共に健康の方も変化すると思います。その時にはまた相談にのってほしいです。  |
| ● 高齢者の一人暮らしなので現在はゆっくり歩くことができますが、ゆくゆくは手助けする人がきてくれれば良いなと思っています。  |
| ● 今は家族が介護できる状態ですが、少しずつ病状が進んでいく感じです。もし介護が無理な状態になったら…今からどうしたら良いか、施設の事等は知っておきたいと思います。                   |
| ● 民間の団体とは思ってなくて、京都市または国の管理で運営されていると思っていました   |
| ● 私達が知らない事や分かりにくい事があります。もっと詳しく教えて頂ければと思っています。  |
| ● ケアマネジャーが不在の時に相談できないのが残念。副ケアマネジャーがおられると良い。  |
| ● 訪問のない時は電話で話ができます。今後も訪問ができない時には今の形で構いませ<br>んがお目にかかることができれば、また、お話ができれば心丈夫でいられると思います。                 |
| ● いつもご親切に丁寧に対応していただいています。安心して何でも相談させて頂けます。   |
| ● ケアマネジャーというお仕事が少々理解できません。介護保険の内容やサービスの事に<br>分からない事ばかりですのでケアマネジャーの方から(こちらが質問しなくても)いろいろ<br>指示してほしいです。 |