

利用者様 介護者様

令和4年4月吉日  
かたぎはらケアプランセンター  
管理者 山口 由美

## 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2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	81件
回答数	63件
回収率	77.8%

## 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57名　いいえ1名　無記入5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く説明させて頂けるよう、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46名　やや満足9名　やや不満・不満0名　無記入8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6名　いいえ52名　無記入5名

- ・担当者不在時のお電話で、まだまだ十分な対応ができていない事を感じました。担当者不在時でも、スムーズな対応ができるよう、事業所内での連携をより一層心がけます。

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出来ますか？

→ はい59名　いいえ1名　無記入3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よう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ですか？

介護保険制度について・・・14名

介護保険以外の福祉サービスについて・・・11名

施設に関する情報について・・・25名

介護の方法について・・・13名

介護に関する経済的な負担軽減について・・・8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、お気軽にご相談ください。
- ・従来からの介護保険入所施設以外にも、地域密着型施設（グループホーム）、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施設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、お気軽にご相談ください。※京都市の「すこやか進行中」等の資料もあります。

### ご意見・ご要望（自由回答欄）について

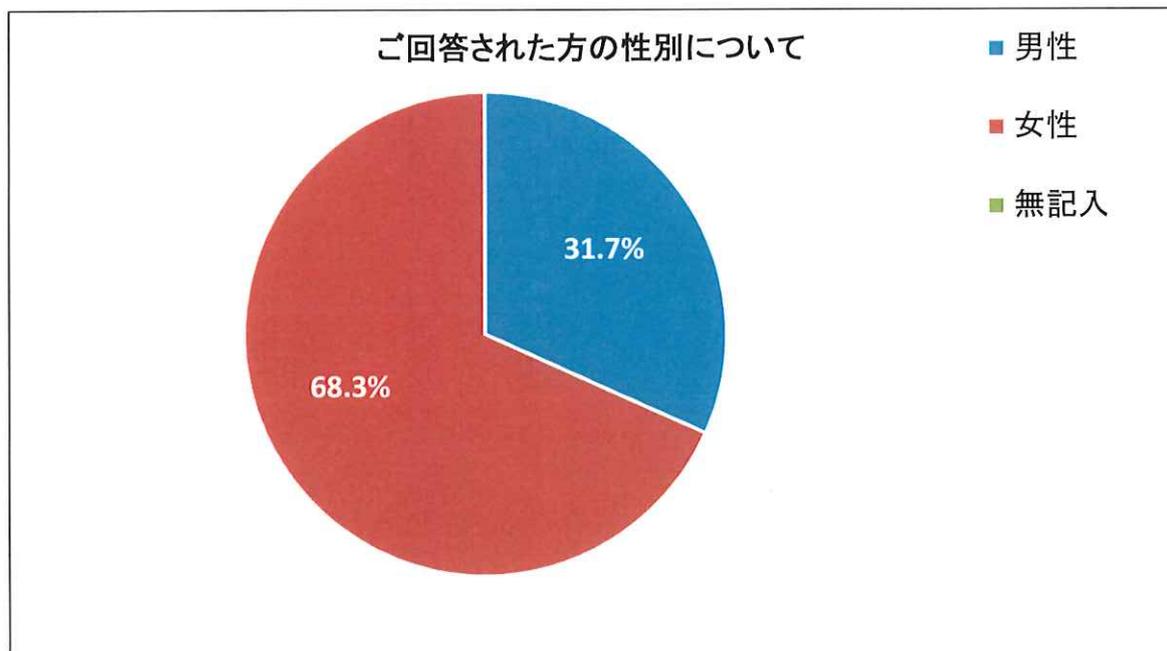
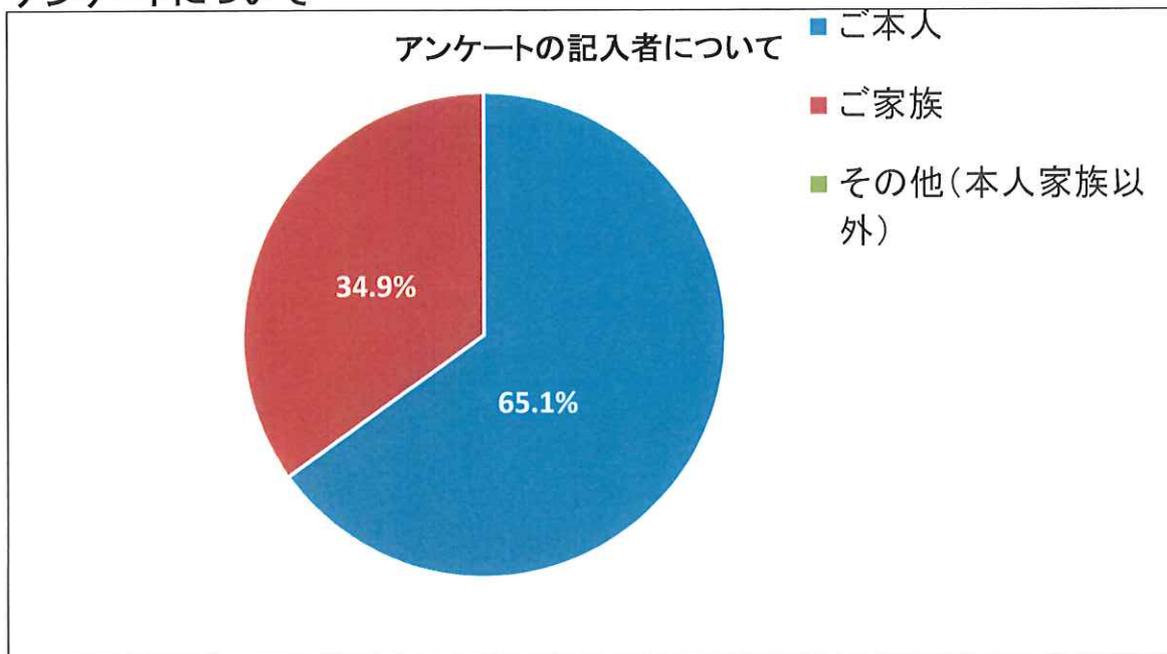
- ・「満足しています」「ありがとうございます」というお礼のお言葉をたくさん頂戴致しました。有難うございます。
- ・契約書、重要事項説明書、苦情窓口は、居宅支援開始時に説明・交付をしております。重要事項説明書と苦情窓口につきましては、法改正や職員体制等で変更が生じるごとに、再度説明・交付をしております。わかりやすい説明をする為の工夫や研修等を行って、より一層努力して参ります。ご不明な点は、遠慮なくお尋ねください。
- ・サービス利用料につきましては、お手持ちの介護保険負担割合証の利用者負担割合に応じて算定されております。通所サービスの食費他、自費負担となるものもございますので、ご不明な点はお気軽にお問合せください。
- ・介護保険法に従い、少なくとも1ヵ月に1回は利用者様宅を訪問し、面接させて頂いております。新型コロナウイルスの感染状況によっては、お電話に代えさせて頂く場合もございますが、ご都合の良い時間帯等を相談しながら、可能な限り、ご負担にならないよう配慮させて頂きますので、今後ともご協力の程、宜しくお願い致します。

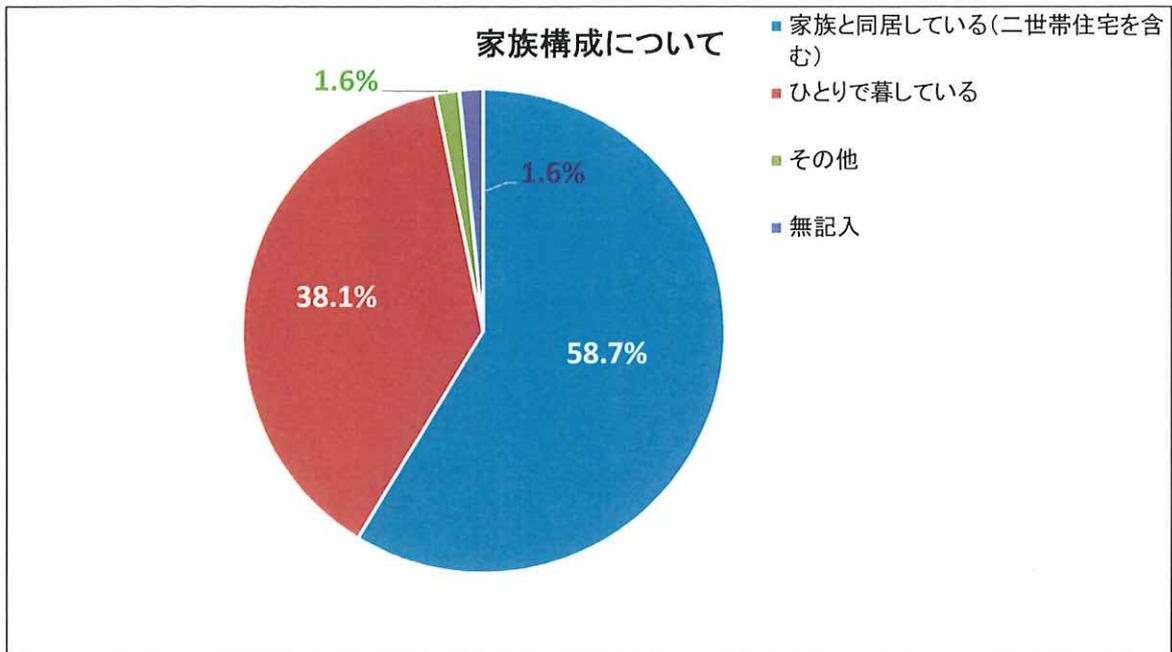
◎利用者様、介護者様には、今後さらに、お気軽に相談して頂けるよう、また、ご不安に思われている点に配慮しながら、丁寧な対応を心がけて参ります。

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、スキルを上げていけるよう努力致します。

今後とも宜しくお願い申し上げます。

1 アンケートについて

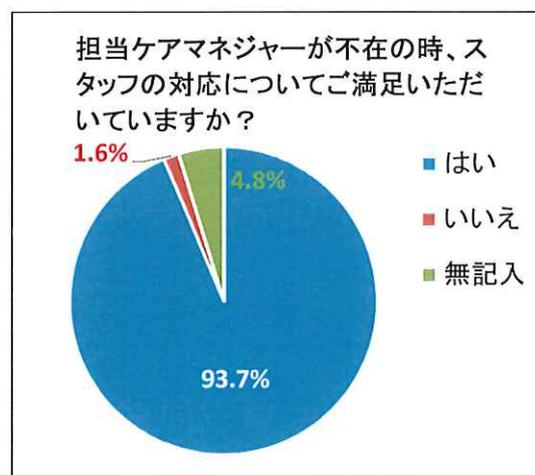
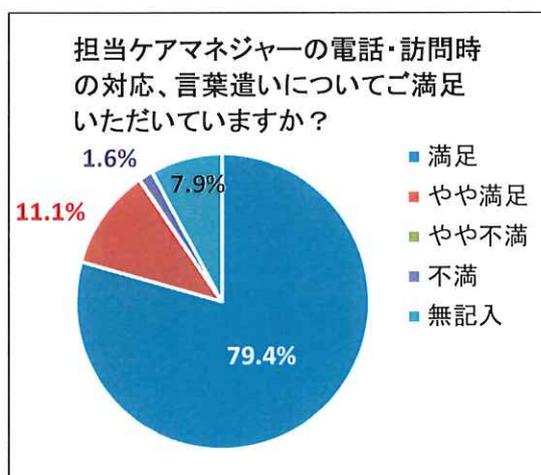
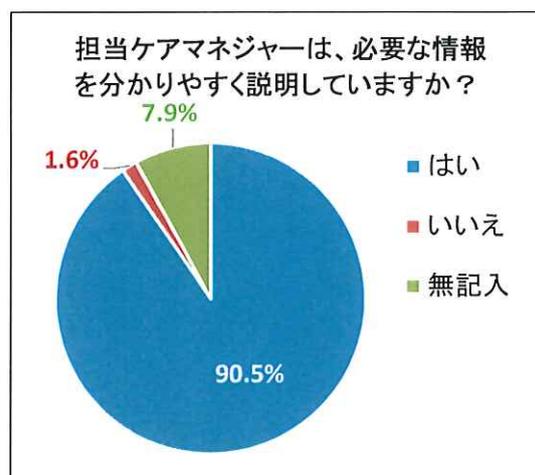
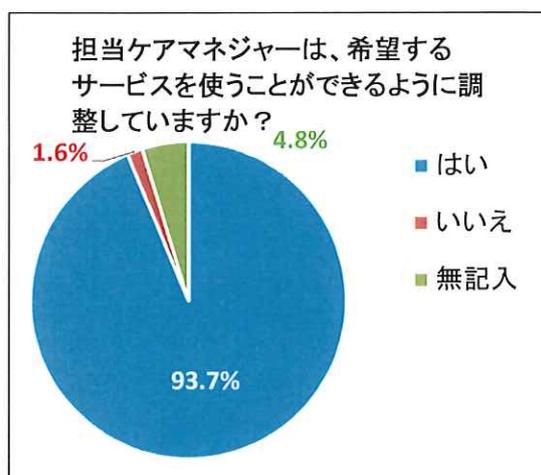
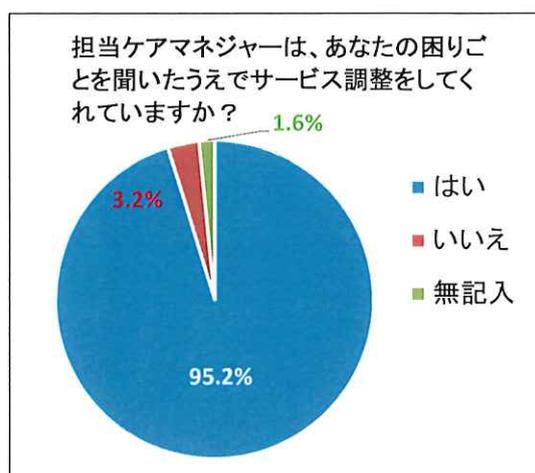
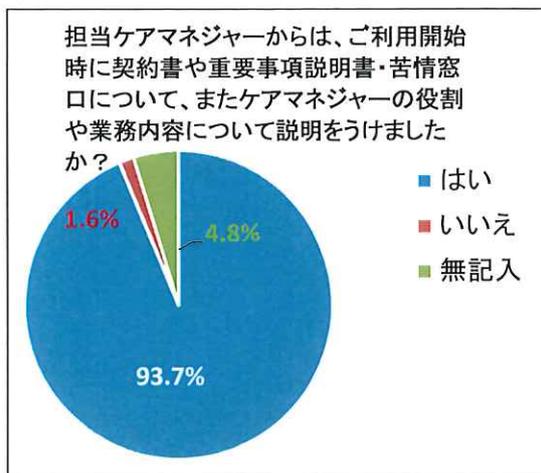


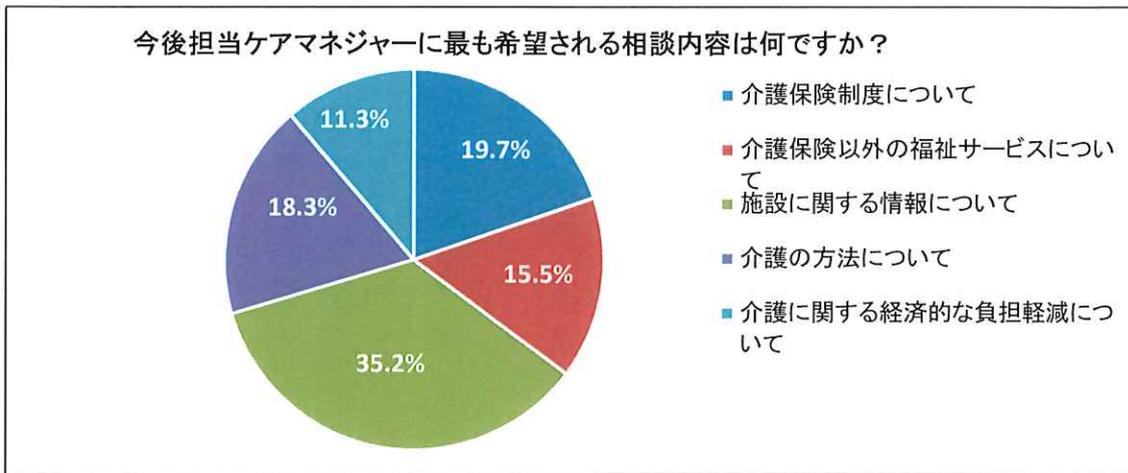
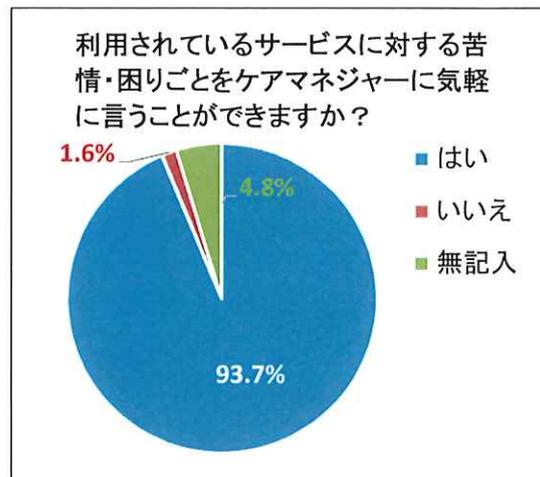
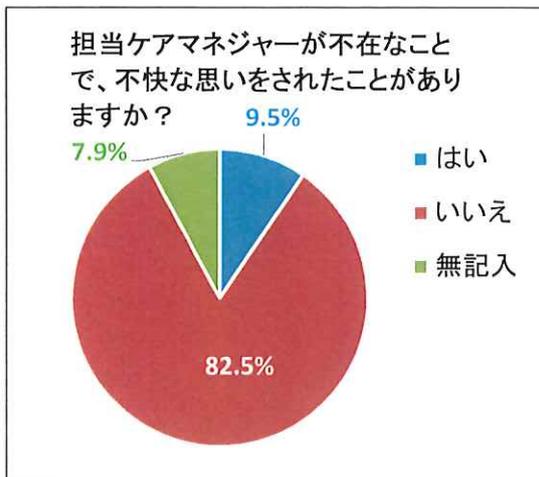


その他

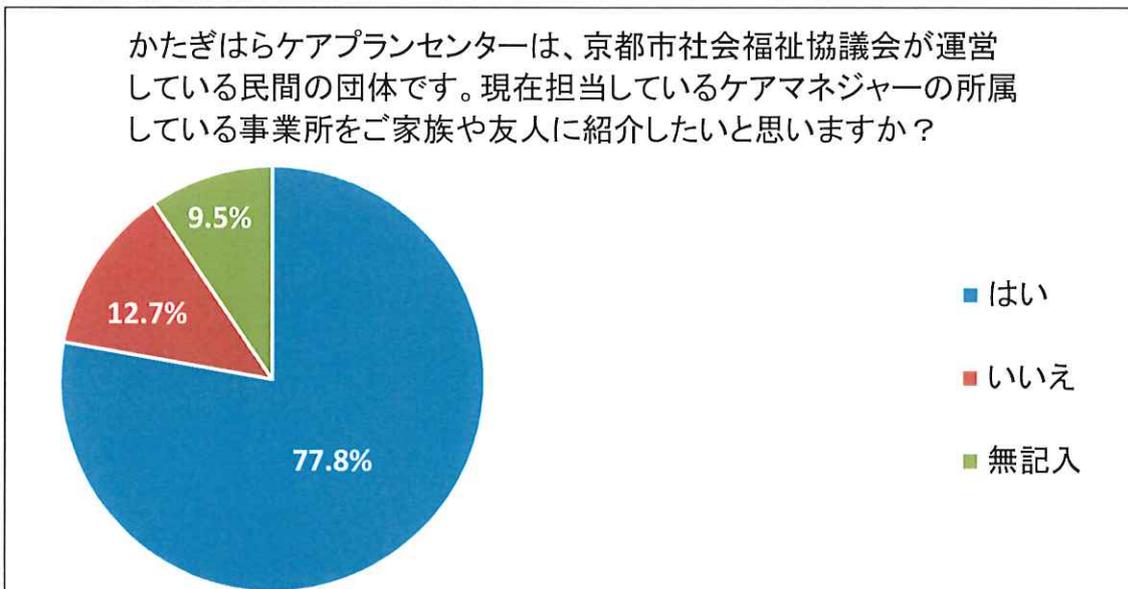
<ul style="list-style-type: none"> <li>別世帯。</li> </ul>

## 2 担当ケアマネジャーについて





### 3 ご利用いただいている事業所について



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。

• 契約書、重要事項説明書、苦情窓口について詳しい事まで説明受けていないので教えてほしい。
• ケアマネジャーの仕事をもう少し詳しく教えてほしい。
• 高年齢でもあり説明していただいた事を忘れるので私達の世代にはなかった制度でもあり、役所との関係等分からないので図式等で説明があれば嬉しいと思います。
• ケアマネジャーのおっしゃっている事が理解できない時沢山あります。
• 話のテンポをもう少し速くして頂いてもいいですね。
• 介護保険でリハビリを週2回参加していますが1割負担を守ってください。
• 病気が進行して身体が自由に動かなくなり寝たきり状態になった時が心配です。終末は自宅を希望しております。訪問診療について等、相談にのってほしい。
• 本人の思い、体調と家族の思いと差があったりしてこの判断でいいかな？と思うときもあります。本人の思いなども尊重しながら助けていただけたらと思います。
• 毎月来ていただかなくても隔月ぐらいで結構です。何かの時は電話でお願いしたい。
• 今までされていたことや色々な人のお世話をされて参考になるようなことがあれば話してほしい。