

利用者様 介護者様

令和2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	53件
回答数	49件
回収率	92.5%

## 結果より

⑥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？ → はい47名　いいえ1名　無記入1名

- ・お電話や訪問時の言葉遣いについて、丁寧でわかりやすい言葉遣いに努めて参ります。

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2名　いいえ40名　無記入7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。より丁寧な対応に心がけ、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。

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・・・16名

施設に関する情報について・・・21名

介護の方法について・・・15名

介護に関する経済的な負担軽減について・・・17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**

- ・「喜んでいます」「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。多様性が求められる支援が必要な時代になってきたことを痛感しています。利用者様、介護者様のご相談に適切に対応できるように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まいりたいと思います。  
今後とも宜しくお願い申し上げます。

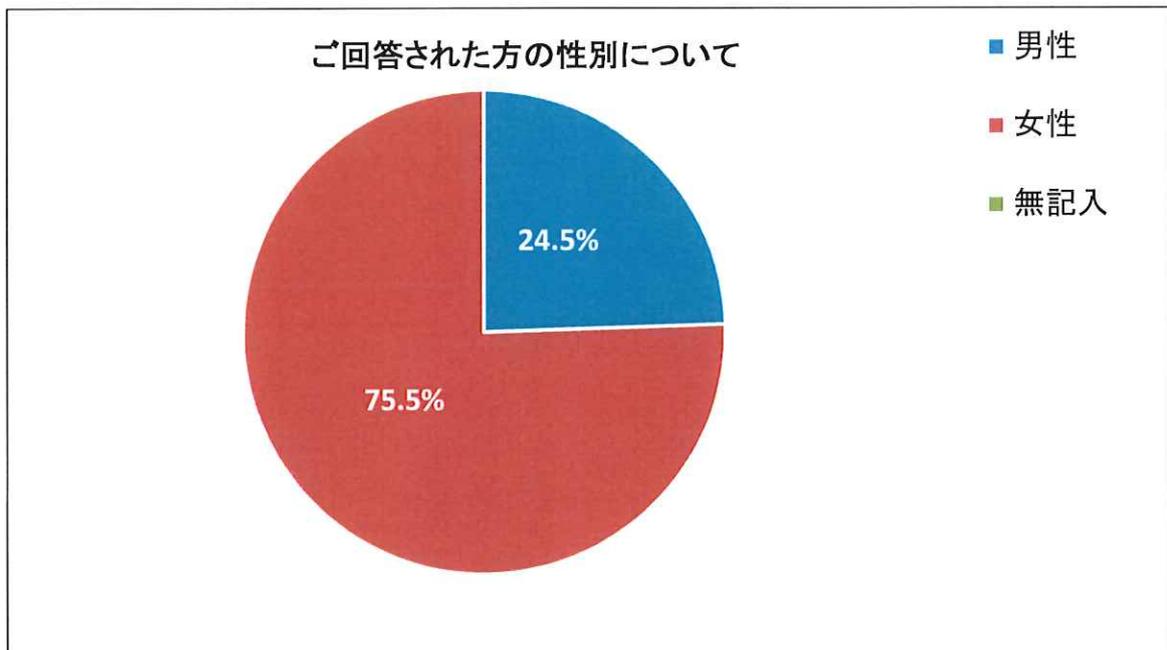
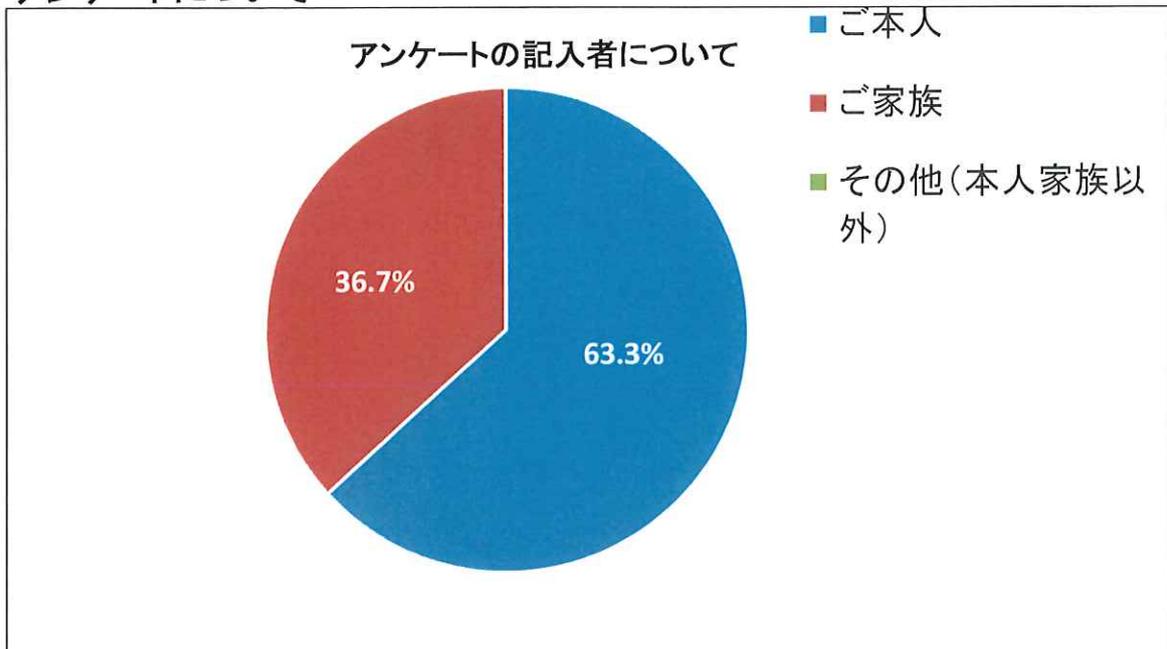
4 その他、介護保険の内容やサービスについてわからないことがあればお知らせください。また、かたぎはらケアプランセンターに対するご意見・困りごとなどがございましたら、何でもお書き下さい。

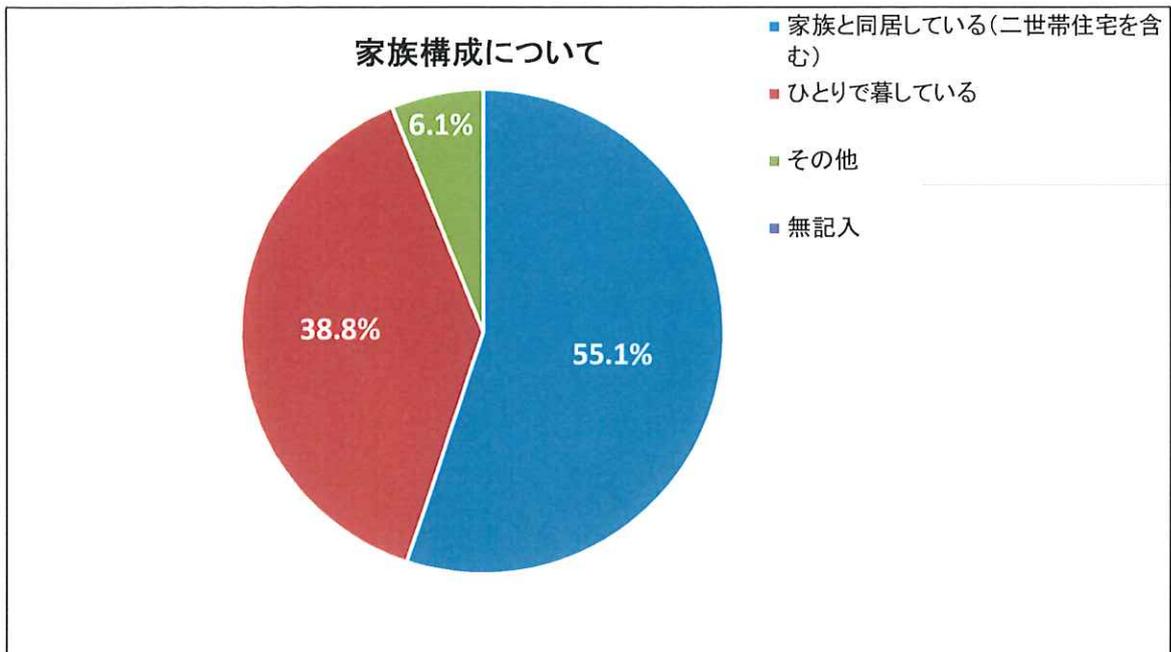
- 引き続き従来同様、諸問題解決に相談に乗って頂きますようお願いいたします。
- いつもお世話になり有難うございます。いつも親切にいただけてます…等(5名)
- 今まで本当にして欲しいことがしてもらえなかったのですが、新しいケアマネジャーになってからして頂ける様になり本当に助かっています。私の病気を大変理解してくださっています。
- お話を聞いたたび、主人も私も心穏やかになり本当に幸せを感じます。
- 今は核家族、責任ある仕事、共稼ぎ、育児等、自分達の生活を守るのに精一杯。そして後期高齢者の介護を後期高齢者が介護しなければならない。介護されている者に何かあった場合介護する者が体調を崩したり記憶力が薄れ認知症が進んだ時のことを考え、前もって準備しなければならないことを知っておきたい。
- 何か分からないことがあれば気軽にご相談をさせて頂いています。それに対してきちっと回答して頂き嬉しく思っています。何もかも分からないことが多くご助言助かっています。
- 自分の体はそんなに弱っていませんので、介護のことで尋ねることはあまりありません。尋ねればケアマネジャーさんは教えて下さいます。
- デイサービスを初めて使用しましたが心配事もありシステムがはっきりしません。窓口がケアプランセンターなので流れとかお金の事とか最終的に入れるホーム等、今は分かりませんが段々と出来る事が減っていく中、現在理解できる状態のうちに説明して頂くと安心して暮らせると思う。

# 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 92.5%

## 1 アンケートについて



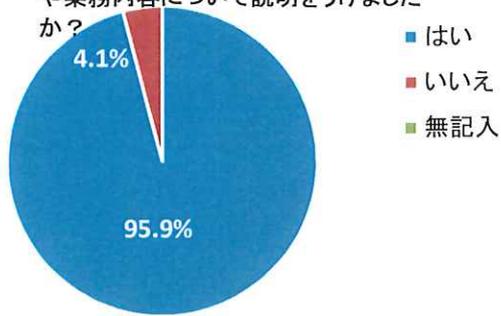


その他

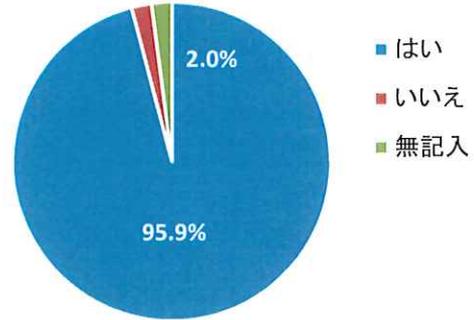
• 夫婦のみ
• 本人・妻・娘
• 主人・私・子
•
•

## 2 担当ケアマネジャーについて

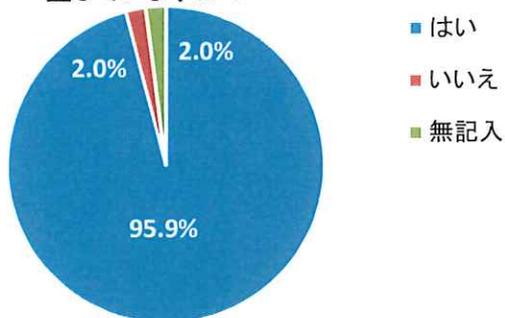
担当ケアマネジャーからは、ご利用開始時に契約書や重要事項説明書・苦情窓口について、またケアマネジャーの役割や業務内容について説明をうけましたか？



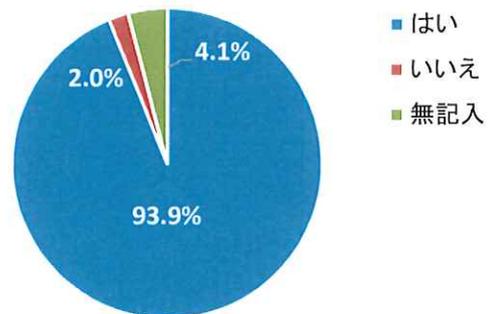
担当ケアマネジャーは、あなたの困りごとを聞いたうえでサービス調整をしてくれていますか？



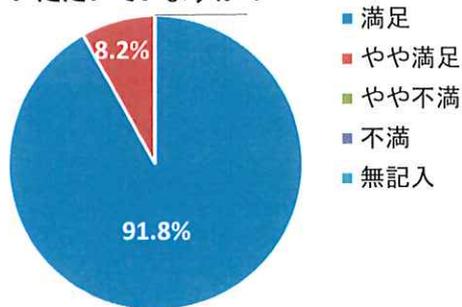
担当ケアマネジャーは、希望するサービスを使うことができるように調整していますか？



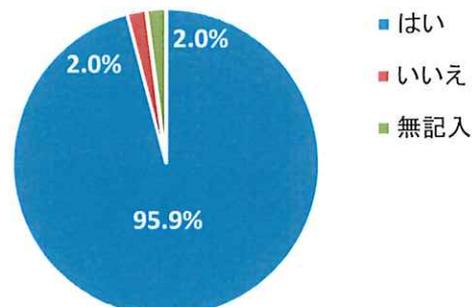
担当ケアマネジャーは、必要な情報を分かりやすく説明していますか？



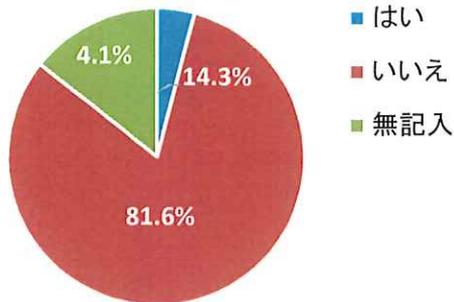
担当ケアマネジャーの電話・訪問時の対応、言葉遣いについてご満足いただいていますか？



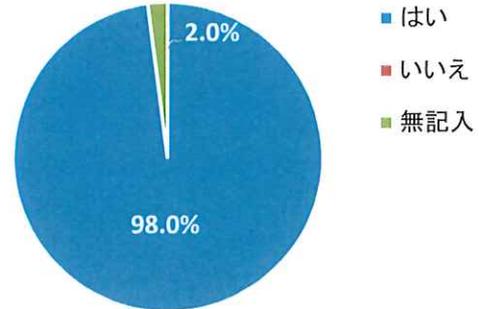
担当ケアマネジャーが不在の時、スタッフの対応についてご満足いただいていますか？



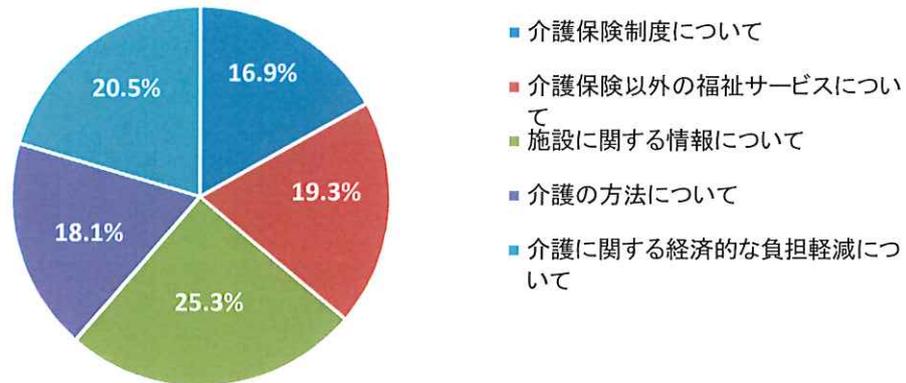
担当ケアマネジャーが不在なことで、不快な思いをされたことがありますか？



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？

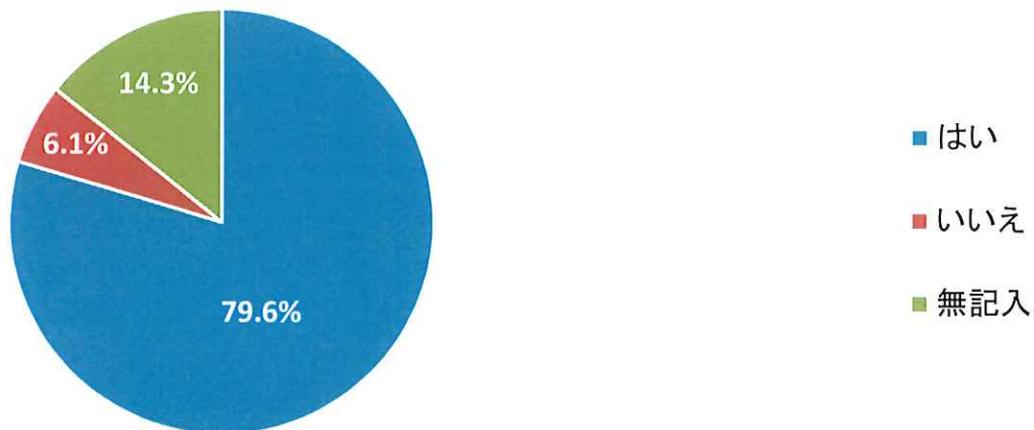


今後担当ケアマネジャーに最も希望される相談内容は何ですか？



### 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。

- 引き続き従来同様、諸問題解決に相談に乗って頂きますようお願いいたします。
- いつもお世話になり有難うございます。いつも親切にいただいています…等(5名)
- 今まで本当にして欲しいことがしてもらえなかったのですが、新しいケアマネジャーになってからして頂ける様になり本当に助かっています。私の病気を大変理解してくださっています。
- お話を聞くと、主人も私も心穏やかに本当に幸せを感じます。
- 今は核家族、責任ある仕事、共稼ぎ、育児等、自分達の生活を守るのに精一杯。そして後期高齢者の介護を後期高齢者が介護しなければならない。介護されている者に何かあった場合介護する者が体調を崩したり記憶力が薄れ認知症が進んだ時のことを考え、前もって準備しなければならないことを知っておきたい。
- 何か分からないことがあれば気軽にご相談をさせて頂いています。それに対してきちっと回答して頂き嬉しく思っています。何もかも分からないことが多くご助言助かっています。
- 自分の体はそんなに弱っていませんので、介護のことで尋ねることはあまりありません。尋ねればケアマネジャーさんは教えて下さいます。
- デイサービスを初めて使用しましたが心配事もありシステムがはっきりしません。窓口がケアプランセンターなので流れとかお金の事とか最終的に入れるホーム等、今は分かりませんが段々と出来る事が減っていく中、現在理解できる状態のうちに説明して頂くと安心して暮らせると思う。