

利用者様 介護者様

令和5年4月吉日
かたぎはらケアプランセンター
施設長 柿迫 稔夫

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	88 件
回答数	65 件
回収率	73.9%

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 55名　いいえ 0名　無記入 10名

- ・ご相談をしっかりとお聞きし、適切な情報を分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 45名　やや満足 9名　やや不満・不満 0名　無記入 11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 49名　無記入 10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、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。

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 56名　いいえ 0名　無記入 9名

- ・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・・・16名

介護保険以外の福祉サービスについて・・・21名

施設に関する情報について・・・22名

介護の方法について・・・20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、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。
- ・訪問看護等の医療サービスをご利用の場合は、かかりつけ医の許可と指示が必要です。医師が訪問看護に指示を出す毎に（医師の判断により指示期間は1ヵ月～6ヵ月）国の定める診療報酬により、かかりつけ病院で訪問看護指示料（1回；300点×負担割合＝お支払い金額）のお支払いが生じます。制度上、複雑な内容につきましては、より一層丁寧に説明することを心がけます。
- ・認知症がある利用者様を介護されているご家族様においては、時に計り知れないご苦労があるかと思えます。利用者様だけでなく、介護者様のお気持ちにも寄り添い、ご相談に適切に対応できるよう、引き続き努力して参ります。
- ・お一人お一人に合わせ、話すスピードや声の大きさに気を配り、分かりやすく説明できるよう、改善に努めて参ります。
ご不明なところがある場合には、遠慮なくお尋ねくださいますようお願い申し上げます。

◎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。