

利用者・家族 各位

社会福祉法人柏原市社会福祉協議会  
居宅介護支援事業所 ケアプランかしわら

## 利用者アンケート集計結果についてご報告

平素は格別のご愛顧を賜わり、厚く御礼申し上げます。

平成 29 年度利用者アンケート集計結果をご報告申し上げます。

職員一同、お寄せいただいた貴重なご意見、アンケート結果をもとに、今後もサービス向上に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い致します。

アンケート配布総数 140 枚 回答数 118 枚 回収率 84.2 %

## 【1】 本アンケートは、どなたが記入されましたか。

本人様	家族様	ケアマネ	その他	無回答
31名	78名	7名	0名	2名

## 【2】 担当ケアマネジャーについてお伺いします。

相談はしやすいですか。(118人中)

しやすい	しにくい	無回答
116名	1名	1名

## 『しやすいの理由』・

- ・親身になって相談にのってもらえる。・気軽に話がしやすい。
- ・気さくで話しやすいので、相談しやすい。親切に対応してもらっている。
- ・母の様子をよく見て、気づいたことなど、本人家族にしっかりと伝えてくれている。
- ・気軽に話をきいてくれる。・色々と話を伺い、分かりやすく説明して頂ける。
- ・何でも相談しやすく、説明が行き届いている。
- ・笑顔で対応して下さるので、とても相談させて頂きやすい。

## 『しにくい理由』

- ・仕事に出ていて会う機会が少ないので情報が入りにくい。

## 必要な時に連絡がとれてますか。(118人中)

とれている	とれていない	無回答
111名	2名	5名

### 『とれているの理由』

- すぐに連絡をくれる。• こちらから電話連絡した時でも、すぐに折り返し電話をもらえる。
- 携帯を通じて、良く連絡をとってくれる。• メールや電話で連絡している(家族)。

### 『とれていないの理由』

- 電話がない・連絡先がわからない。

『無回答の理由』・したことがない。

## 困りごとに対して適切な情報提供ができていますか。(118人中)

できている	できていない	無回答
109名	3名	6名

『できていないの理由』・困りごとがない

### 『できているの理由』

- いつも必要な時に的確な情報をもって助かっている。介護している私が安心でき、心の安定がある。頼れる(ケアマネ)が居てくれているのは、本当にありがたい。
- 分からないことには、丁寧に説明して下さっている。• 直ぐに対応していただいている。
- いつも、母娘でありがたく、交流をもたせていただいている。• 必ず答えてくれる。
- 先日も母の散髪のこと色々教えてもらった。

## 担当ケアマネジャーに気を付けてもらいたいことはございますか。

(原文のまま載せています)

- 担当の方がよく変わるので、名前も分からなくなる時があります。お任せしすぎてるので、良くわからない事があります。
- まったくございません。これからも引き続き担当お願いします。
- 現状で今後共よろしく願います。
- いつも時間通りに来ていただけて、喜んでいます。

※必要に応じてその都度、訪問や電話でご相談、対応させていただきますので、ご連絡ください。

### 【3】 ケアプランかしわらについてお伺いします。

事務所の場所をご存知ですか。(118人中)

知っている	知らない	無回答
97名	17名	4名

知り合いに紹介したことはありますか。(118人中)

ある	ない	無回答
18名	89名	11名

知り合いに紹介したいですか。(118人中)

したい	したくない	無回答
83名	9名	26名

#### 『紹介したいの理由』

- ・事務所へ直接行くときもありますが、みなさん親切。・親切に話をしてくださるので、良くわかる。
- ・利用者が快適な生活を送れるように、また家族の介護負担の軽減を十分に対応し、心強い。

#### 『紹介したくないの理由』

- ・障害があるのであまり人を変えないようにしてほしい。慣れてきたと思ったら、直ぐ、来なくなり信頼関係がダメになる。

『無回答の理由』・他の人は知らない。

### 【4】 ご意見やご要望等、お気づきの点がございましたらご記入ください。

#### ご意見

- ・この間から、大変困っている事を親切にアドバイス頂きました。後2~3回も助けて頂いて、うれしく感謝しております。本当にありがとうございました。
- ・いつも優しく聞いてくださるので、満足しております。今後共によろしくお願いします。
- ・毎回、気軽に声をかけていただいて本人も喜んでいきます。
- ・余り(過度)に行政の下請けにならないようにもっと独自のサービス方向性を確立してほしい。

## ご要望

Q. ・本人は高齢とともに忘れやすかったり、理解できてない事も多々あるので、家族宛にメモを残して欲しいこともあるのでお願いします。

A. ・配慮が足りない事に気づかせていただきありがとうございます。状況に応じてこれからも対応させていただきます。

Q. ケアマネジャーの制度を少し知りたい。アンケートを郵送にしてほしい。

A. ・介護を必要とされる方と介護保険サービスをつなぐ役割を担っています。

介護相談やケアプラン作成また要介護認定の書類作成申請代行等を行っています。

その他、主治医や各事業所との連携調整、利用した介護保険サービスの給付請求もして

います。平成30年度は、介護保険の大きな改正がありますので、また紹介させていただきます。

郵送については、アンケート配布時に返信用の封筒を持参していますので、お声かけしていただけたらと思っております。

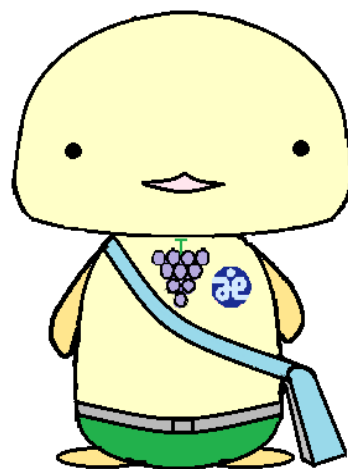
たくさんのご意見、誠にありがとうございました。利用者様、家族様のご意見を一部抜粋いたしました。また、個別の質問については掲載を控えさせていただいているものもございます。頂戴いたしました貴重なご意見につきましては、今後の参考資料とさせていただきます、利用者様のご期待にそえるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

柏原市社会福祉協議会

イメージキャラクター

ほのぼのちゃん



利用者・家族 各位

社会福祉法人柏原市社会福祉協議会  
居宅介護支援事業所 ケアプランこくぶ

## 利用者アンケート集計結果についてご報告

平素は格別のご愛顧を賜わり、厚く御礼申し上げます。

平成 29 年度利用者アンケート集計結果をご報告申し上げます。

職員一同、お寄せいただいた貴重なご意見、アンケート結果をもとに、今後もサービス向上に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い致します。

アンケート配布総数 132枚 回答数 113枚 回収率 85.6 %

## 【3】 本アンケートは、どなたが記入されましたか。

本人様	家族様	ケアマネ	その他	無回答
33名	48名	27名	3名	2名

## 【4】 担当ケアマネジャーについてお伺いします。

相談はしやすいですか。(113人中)

しやすい	しにくい	無回答
110名	1名	2名

『しやすいの理由』・優しい、丁寧。 ・物事を整理して話してくれる。

・笑顔で接してくれる。 ・話を良く聞いてくれる。

・会話が続く。 ・同性なので。 等

困りごとに対して適切な情報提供ができていますか。(113人中)

できている	できていない	無回答
109名	0名	4名

『できているの理由』・親切で丁寧。 ・回答が早い。 ・自身も介護しているため、たくさん情報を  
持っている。 ・杖のつき方など丁寧にアドバイスしてくれる。 等

担当ケアマネジャーに気を付けてもらいたいことはございますか。

- 細かく説明してくれ、感謝している。
- いつも元気をもたらしている。今のままでいいと思う。
- 何か新しいこととか出来ることがわかれば提案して欲しい。
- 訪問の前日に連絡をくれると助かる。
- 家族にも気を配ってもらい、ありがたい。
- 家族の時間に合わせて訪問してくれ、対応してもらえることがありがたい。
- ケアマネジャーの変更ないようにして欲しい。
- メールなどを使って連絡が取れるので助かる。

※必要に応じてその都度、訪問や電話でご相談対応させていただきますので、ご連絡ください。

### 【3】ケアプランこくぶについてお伺いします。

事務所の場所をご存知ですか。(113人中)

知っている	知らない	無回答
86名	26名	1名

知り合いに紹介したことはありますか。(113人中)

ある	ない	無回答
10名	100名	3名

知り合いに紹介したいですか。(113人中)

したい	したくない	無回答
85名	14名	14名

『したいの理由』・親切なので。 ・利用内容にほぼ満足しているので。

・パンフレットを見せようと思う。等

『したくないの理由』・知り合いがケアマネを利用しない位、丈夫でいて欲しい。

地域の方からお困りごと、質問をお聞きになられたことはございますか。(113人中)

ある	ない	無回答
6名	103名	4名

『あるの内容』・どのような支援があるか。

- ・自分は動きたいのに体が動かないことが情けなく、落ち込むことがある。
- ・体と心のバランスをとることが難しい。等

【4】ご意見やご要望等、お気づきの点がございましたらご記入ください。

#### ご意見

- ・いつもよくしてもらい、感謝している。
- ・ますます年齢の高くなる両親のことをいろいろ相談できるので安心。
- ・介護は初めてのことだったが、いろいろアドバイスをもらい助かった。等

#### ご要望

Q. ・縛りや決まり事があって、すんなりスムーズに事が運ばない事にもどかしさを感じる。人不足、物不足なので仕方ないが、本当に助けて欲しいところに助けて欲しい。

A. 貴重なご意見ありがとうございます。介護保険制度上、利用者様のご要望に corres 応することができない場合もあるかと思ひます。介護保険以外のサービスについても情報提供できればと考えておりますので、1度、担当ケアマネジャーにお問い合わせいただければと思ひます。

Q. ・脳トレーニングなどの催しがあれば知らせたい。

A. 認知症カフェやサロン、教室などが地域で開催されています。担当ケアマネジャーにお問合せいただければ、お調べて情報提供させていただきます。

たくさんのご意見、誠にありがとうございました。利用者様、家族様のご意見を一部抜粋いたしました。一部、個別の質問については掲載を控えさせていただいているものもございます。頂戴いたしました貴重なご意見につきましては、今後の参考資料とさせていただき、利用者様のご期待にそえるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

**柏原市社会福祉協議会**

**イメージキャラクター**

**ほのぼのちゃん**

