

令和1年度 アンケート集計結果のご報告

平素は、当協議会の介護保険事業をご利用いただきありがとうございます。

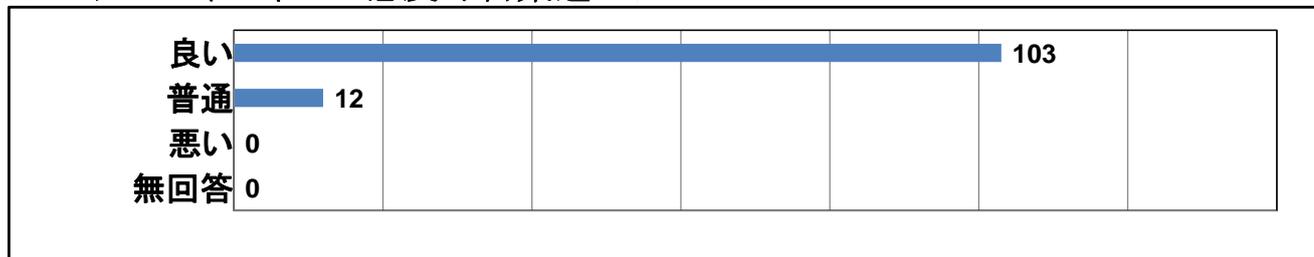
さて、この度は利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。集計結果のご報告をさせていただきます。皆様からの貴重なご意見をもとに、職員一同更なるサービスの向上に努めますので、今後ともよろしく願いいたします。

【実施期間】

令和 1年 9月1日～10月31日

《 配布総数 》 145 件 《 回収数 》 132 件 《 回収率 》 91.0 %

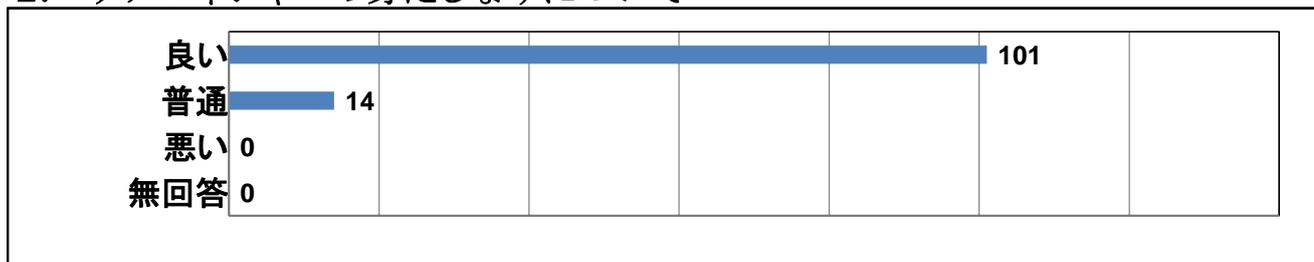
1. ケアマネジャーの態度や言葉遣いについて



○いつもお優しいです。

(単位:人)

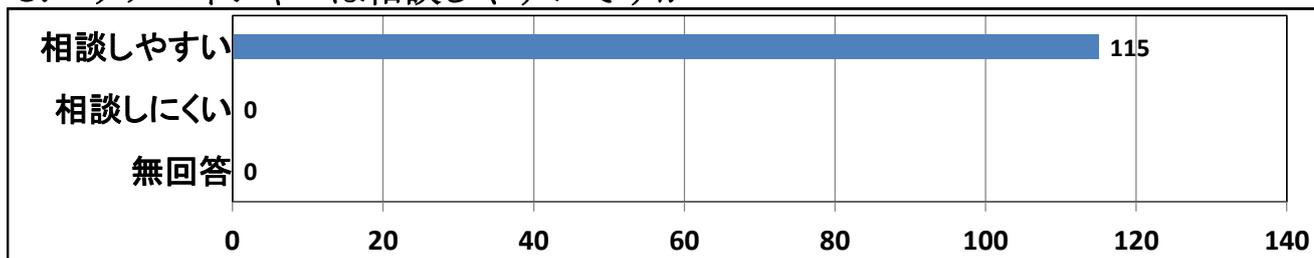
2. ケアマネジャーの身だしなみについて



○いつもきちんとされています。

(単位:人)

3. ケアマネジャーは相談しやすいですか



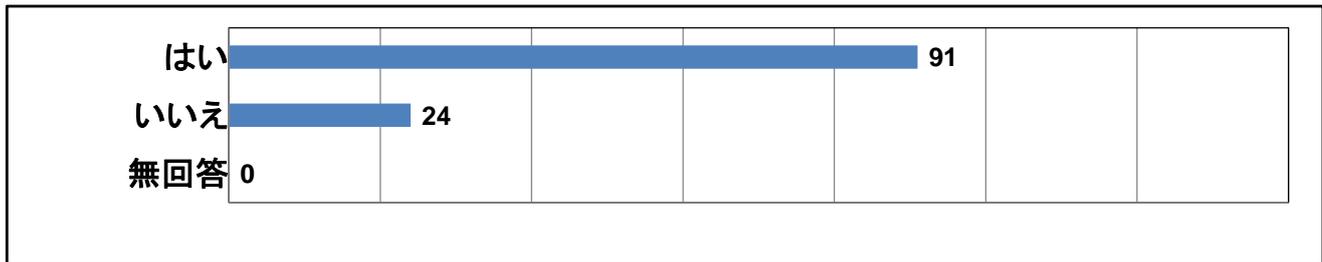
○話やすい。

○聞いたことを何でも説明して下さる。

(単位:人)

4. 詐欺・訪問販売などについて

怪しい電話、メール、はがき、訪問などで被害にあわれた事がありますか？



<被害内容>

(単位:人)

- 妻がバッグ買い取りを1万円で応じたが、金銭受け取り時に2千円渡されたため断った。
- 男性が訪問し「いらぬ食器はあるか」と言われお皿を出すと、家に上がり3千円置いて行かれて切手も持ち帰れた。

5. 被害にあわない為に、どのような工夫をされていますか？

- 怪しいと思ったら、すぐに電話を切る (74人)
- 家族に相談する (34人)
- 事前に家族との合言葉を決めておく (8人)
- キャッシュカード、暗証番号、個人情報を教えない (36人)
- 自己判断でATMの手続きをしない (23人)
- 留守番電話に設定する (36人)
- その他
 - :知らない電話番号には出ない
 - :テレビインターフォンに変えた
 - :振り込め詐欺見張隊を取り付けている

⇒怪しい電話等があった時、不安な時は、まずご相談下さい。

▶ 柏原警察署 ☎ 970-1234

▶ 消費者ホットライン 局番なし 188番

▶ 柏原市消費生活相談窓口 ☎ 972-1554

※平日の10時30分～16時(水曜除く)

6. ケアマネジャーに、ご意見や望む事がありましたらご記入ください。

<ご意見>

- いつも親切に話を聞いていただき感謝しています。
- 明るく楽しく、何でも遠慮なく聞くことができます。
- 困ったときにすぐに相談に乗ってもらえ助かっています。

⇒その他にも沢山の感謝のお言葉を頂きました。ありがとうございます。

<ご希望>

- ケアマネがあまり変わらないでほしい。

⇒大変ご迷惑をおかけいたしますが、今後も当法人内の人事異動や所内の事情により、やむを得ず担当が交代する事があると思います。その際にご迷惑をおかけしない様に後任者へきちんと引継ぎ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、ご家族様のご意見を一部抜粋させていただきました。また、個人情報に関する質問については、各担当がお答えさせていただきます。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思います。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。



「ほのほのちゃん」