

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。

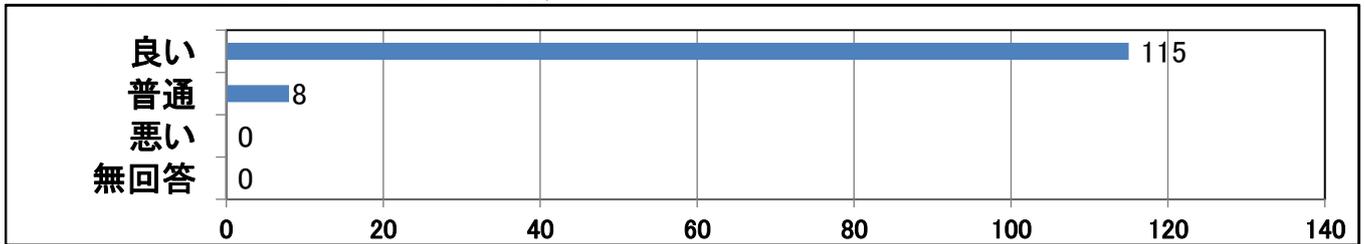
さて、この度は利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。集計結果のご報告をさせていただきます。皆様からの貴重なご意見をもとに、職員一同更なるサービスの向上に努めますので、今後ともよろしく願いいたします。

【実施期間】

令和1年9月1日～10月31日

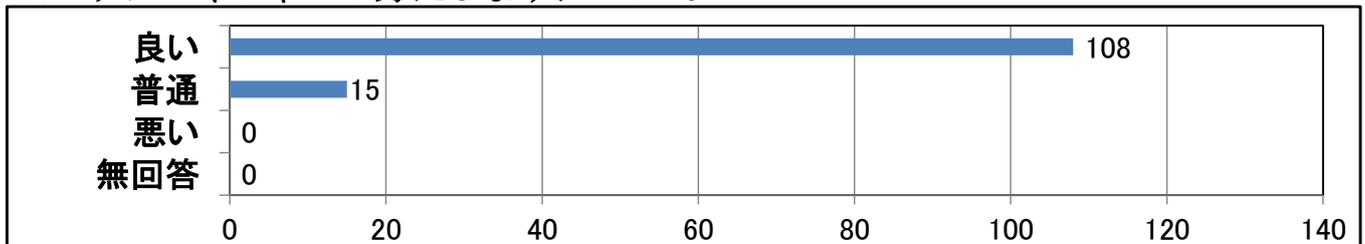
《 配布総数 》 129 件 《回収数》 123 件 《回収率》 95.3 %

1. ケアマネジャーの態度や言葉遣いについて



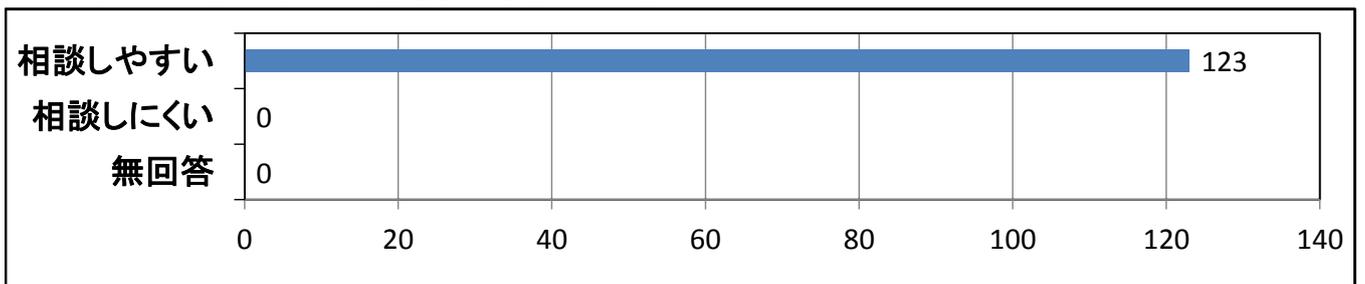
- 丁寧に説明してくれ聞こえにくい時は声を大きくしてくれる。 (単位:人)
- 柔らかい雰囲気、話し方で訪問してくれ緊張無くお話ができる。

2. ケアマネジャーの身だしなみについて



(単位:人)

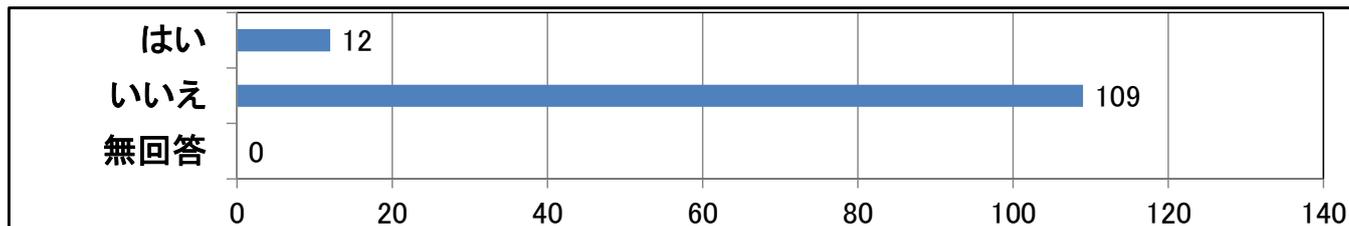
3. ケアマネジャーは相談しやすいですか



- 親身になってくれる。 (単位:人)
- きちんと説明してくれる。

4. 詐欺・訪問販売等について

怪しい電話、メール、はがき、訪問等で被害にあわれた事がありますか？



<被害内容>

(単位:人)

○息子のふりで風邪を引いたから病院に行くので検査結果後、又電話連絡をされると言われた。その後頻繁に電話がかかってきた。

○メールで請求有料サイト使用料未払いで裁判になるから支払いするようにと、言われ身に覚えがないので無視をした。

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 (85人)
- 家族に相談する (30人)
- 事前に家族との合言葉を決めておく (9人)
- キャッシュカード、暗証番号、個人情報を教えない (56人)
- 自己判断でATMの手続きをしない (34人)
- 留守番電話に設定する (35人)
- その他 : 玄関モニターを確認する
: 電話が自動で詐欺対策のテープが流れる
: 会話を録音するテープを設置している

⇒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下さい。

<ご意見>

- とても相談しやすく感謝しています。
- 時々電話で話をしてほしいです。
- 相談した時等すぐに対応してくれて本当に助かります。

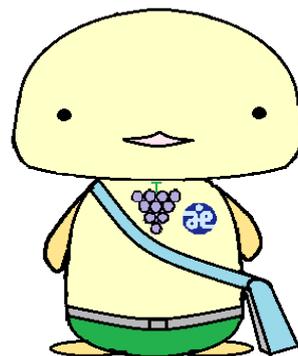
⇒その他にも沢山の感謝のお言葉を頂きました。ありがとうございます。

<ご希望>

- ケアマネはあまり変えてほしくない。

⇒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。その際は、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、各担当者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」