

平成28年1月吉日

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
ケアマネジャー一同

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27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 167枚 回答数 142枚 回収率 85.0%

【1】 本アンケートは、どなたが記入されましたか？

ご本人様	ご家族様	ケアマネ	その他	無回答
45名	80名	14名	2名	1名

・その他（本人とケアマネジャー）

【2】 当事業所のケアマネジャーについておたずね致します。

服装や身だしなみに清潔感がありますか？（142人中）

はい	いいえ	無回答
<u>141名</u>	0名	1名

『はいの理由』 ・かざらずに清潔な服装です ・気持ち良く感じている。
・いつもきちんとされています。 ・服装もすっきり。 （他3件）

相談しやすいですか？（142人中）

はい	いいえ	無回答
137名	2名	3名

『はいの理由』 ・なんでも話せます。・必ず返答してもらえます。（他9件）

『いいえの理由』 ・年が違うので相談しにくい。

相談に対して適切に対応していますか？（142人中）

はい	いいえ	無回答
139名	1名	2名

『はいの理由』 ・突然の依頼にも迅速に対応して頂いています。・親切に対応して頂きます。
・内容を聞いて何らかの対応がある。（他7件）

態度、言葉遣いは適切ですか？（142人中）

はい	いいえ	無回答
141名	0名	1名

『はいの理由』 ・親しみやすく話しやすいです。 ・わかりやすく答えてくれた。
・丁寧です。 ・普通に飾らず普段どおりの言葉遣いです。（他4件）

訪問時の滞在時間は適切ですか？（142人中）

長い	普通	短い	その他
11名	129名	0名	2名

『普通の理由』 ・長い短いの時間がどれくらいかわからない。（他5件）

『長い理由』 ・もっとさいさい来てほしい。（他1件）

※ 上記アンケートの項目についてですが、利用者様、家族様よりたくさんの喜びのお言葉を頂いております。訪問時の滞在時間については、1回の訪問につき、おおむね30分～1時間程度の訪問にさせていただいておりますが、利用者様のご負担にならないようにしています。

【3】担当ケアマネジャーが訪問時に情報提供させていただくことがあります、

どのような情報があれば嬉しいですか？

Q. 本人の身体状況に応じたショートステイや入所先の情報をお願いしたいです。

A. 施設の一覧表をお渡しします。利用者様の身体状況（医療的な処置や観察が必要）などの様々な状況に応じて、情報を提供させていただきます。その都度、担当ケアマネジャーにご相談下さい。

Q. デイサービスでの生活の様子、本人の様子等が詳しくわかれば嬉しいです。

A. 利用されているデイサービスにおいて連絡帳があると思いますので、ご覧いただければデイでの様子がわかると思います。しかし、連絡帳がない場合や、その時の状況を知りたい場合は担当のケアマネジャーへ問い合わせただければ、デイサービスの職員へ連絡をとり、ご報告させていただきます。

Q. その時々にしたことに答えてくれる。情報よりも日常生活の中での会話及び連絡・相談がいいと思う。何かのヒントが隠れていることがあるから。情報は常に新しく、早く、多くの情報を頂いております。

A. 訪問させて頂いたときには、出来るだけ利用者様、家族様の話を聞いて少しでもよいアドバイスができればと思っておりますので、遠慮なくご質問して下さい。

【4】これから先、どのように暮らしていきたいですか？

ご本人さまの声

- ・できるだけ今の生活を続けていきたい。姉妹と一緒に住みたい。
- ・1日1日ガンバリとシンボウして1日でも長く生きるようにします。
- ・元気で倒れず、家族と仲良くここで暮らしていきたい。
- ・今の体調を維持しながら、日々生活できれば良いと思います。
- ・リハビリなどのケアをしていただきながら自宅で健康に暮らしていければと願っています。
- ・自宅で最後まで暮らしていきたい。
- ・健康な状態で、また、できれば（健康ならば）軽い仕事がしたい。家族（親・子供）の生活の助けに役立ちたい。
- ・今は弟がみてくれていますが、これ以上具合が悪くなれば無理だと私は思う。ホーム希望しています。

ご家族さまの声

- 現状のまま、一緒に過ごすことができればと思っています。母にはこけないように気を付けて欲しいです。
- 介護も大変だが、本人が認知症の為施設の料金を考えるとこのまま自宅で支援していくしかない。
- リハビリなどのケアをしていただきながら、自宅で健康で暮らしていければと願っています。
- 治る病気ではないので悪くならないようになれば良いかと思っています。
認知症だけが心配です

ご意見、ご要望について（Q&A）を載せておりますので、是非、ご覧ください。

- Q. • 担当のケアマネさんをさいさい変えないでください。私の場合は数えきれないほどです。
• 変更しないでください。

A. 大変ご迷惑をおかけし申し訳ありません。当法人内の人事異動や所内の事情により、やむをえず担当の交代をお願いすることがありますが、出来るだけ担当の変更がないように努めて参りたいと思います。

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

