

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 ケアプランこくぶ
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 120枚 回答数 93枚 回収率 77.5%

【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
26名	45名	16名	5名	1名

・その他（妹、施設職員、ヘルパーの聞き取り）

【2】 当事業所の担当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？（93人中）

はい	いいえ	無回答
92名	0名	1名

『はいの理由』 「清潔感があっていいですよ。」「美しくして来て下さる。」 他2件

相談しやすいですか？（93人中）

はい	いいえ	無回答
91名	1名	1名

『はいの理由』 とても親切に聞いていただけます。（他13件）

『いいえの理由』 今月より担当が変わったのでケアマネさんの性格が分からないので返答できません。

相談に対して適切に対応していますか？（93人中）

はい	いいえ	無回答
92名	0名	1名

『はいの理由』 身体の事をよく理解して下さっているのです。日常気付いたことはなんでも適切に対応していただいている。はっきり答えを頂いています。（他7件）

態度、言葉遣いは適切ですか？（93人中）

はい	いいえ	無回答
91名	0名	2名

『はいの理由』 優しく理解できるまでお話していただいております。（他5件）

訪問時間は適切ですか？（93人中）

長い	普通	短い	無回答
5名	83名	0名	5名

『普通の理由』 てきぱきとしてありがたいです。1時間で済ませてもらっています。（他8件）

『長い理由』 一番いい。（他0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が、

どのような情報があればうれしいですか？

Q. リフォーム業者の紹介、宅配弁当のパフレット、新しくできたサービス、医療機関の情報等を教えていただきたいです。

A. ご訪問時やお電話などで、その都度、必要な情報を提供させていただきたいと思います。お気軽にご相談下さい。

Q. デイサービスでの生活態度、本人の様子等が詳しく分かれば嬉しいです。家族が見学に行くのが時間的に難しいです。

A. デイサービスでの様子などをデイサービスからケアマネジャーに報告が入ることも多いので、ご訪問時に家族様に情報提供できればと思います。

Q. 認知症について、リハビリについて教えてほしい。

A. 認知症やリハビリなど関心の高い内容も含め、色々なご相談に対応できるよう資質向上を目指していきたいと思います。

【4】 これから先、どのように暮らしていきたいですか？

- ・今まで通り、平凡でもよいので人並みに一日一日健康に過ごしていければよい。
- ・持病を持っていて、不安もありますが、我家で家族と共に少しでも長く一緒に暮らしていきたい！又生きがいをもって暮らしてもらいたい。
- ・時期が来れば、今後生活全般、見ていただける施設があれば、それと国民年金で生活できる範囲でお世話になりたいと思っております。
- ・これからも自立していきたい。今まで通り自分の足で歩いて買い物やカラオケに行ったりして楽しみを増やしていきたい
- ・デイサービスを利用しつつ、自宅で過ごしていきたい。問題がおこれば、ケアマネさんやデイサービスの方達に相談し解決していきたい。

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. 「介護支援の項目と費用の一覧表」があれば、それによりできる項目を決めていきたい。

A. 柏原市発行の介護保険利用の手引きなどをもとにご説明をさせていただくことなどもございます。その都度ご相談いただければご説明させていただきたいと思います。

Q. 担当ケアマネジャーが変わり少し不安に思っているようです。少し耳が聞こえにくい時もあります。

A. 大変ご迷惑をおかけいたしますが、今後も法人内の人事異動や所内の事情により、やむを得ず交代することがあると思います。できるだけ早期に、ご迷惑のかからないよう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、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

