

2024年度 ケアセンターせんにゅうじ



利用者満足度アンケート結果報告

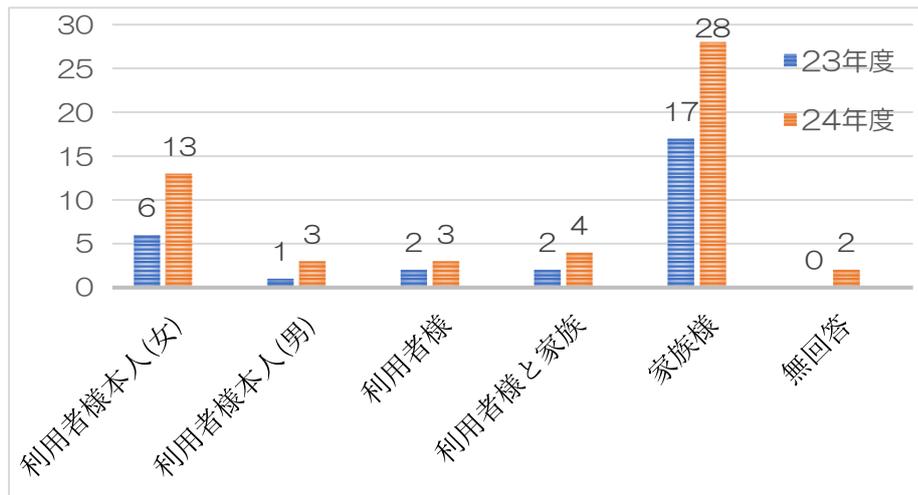
(回収率：80.3%)

利用者様・家族様、アンケートへのご協力ありがとうございました。

2024年11月に66名の方にお渡しし、53名の方から回答をいただきました。

以下にいただきましたアンケートの結果をまとめました。

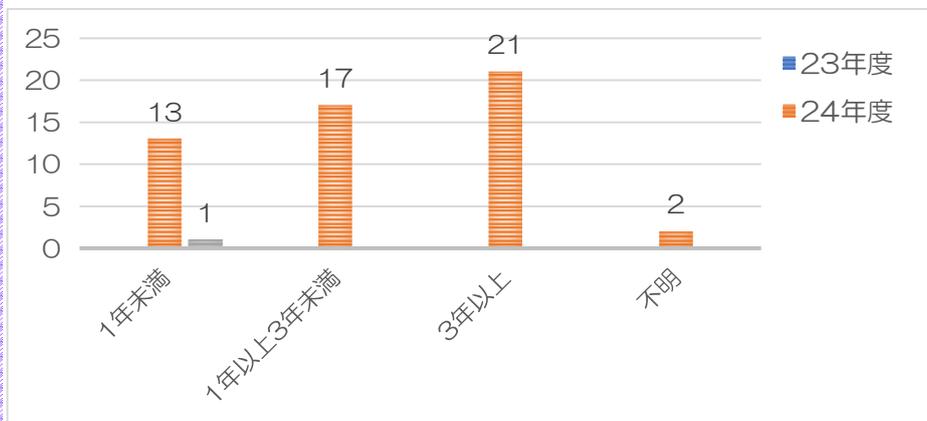
★アンケートにお答えいただく方はどなたですか？



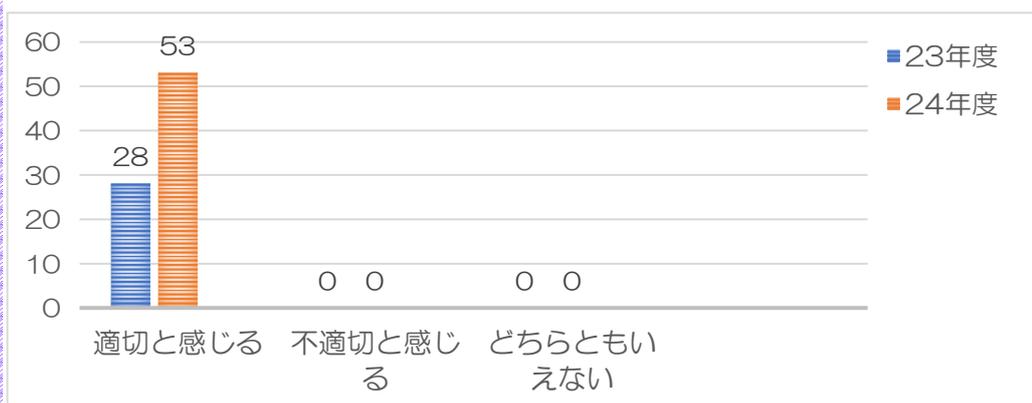
家族様内訳 (34名)

娘	10名
息子	6名
子供	3名
夫	2名
姉妹	3名
妻	5名
子の妻	4名
不明	1名

★介護サービスを利用されて何年になりますか？



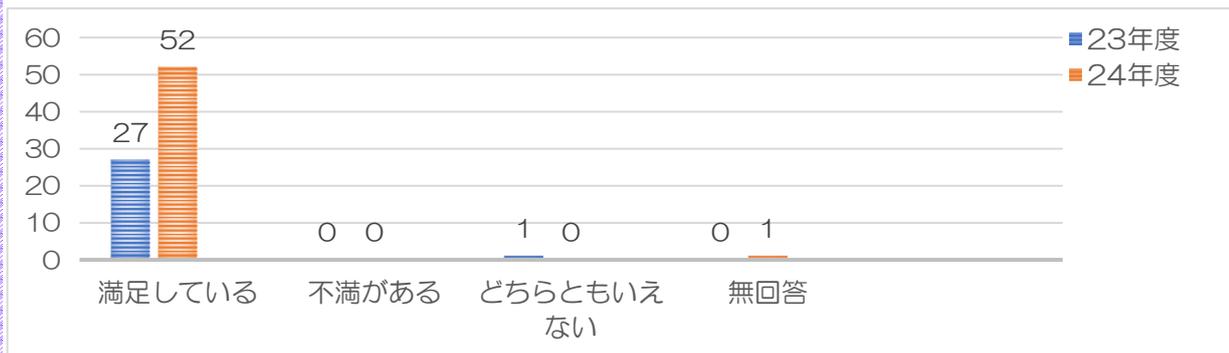
1. 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度はいかがでしょう



【理由】

- 1つ1つの相談に親身に寄り添っていただいています。
- 問題ありません。
- いつも明るくきちんとされています。
- よく分かるように話して下さるので安心できる。
- いつも相談に乗ってもらえる。
- 丁寧に接してもらえる。

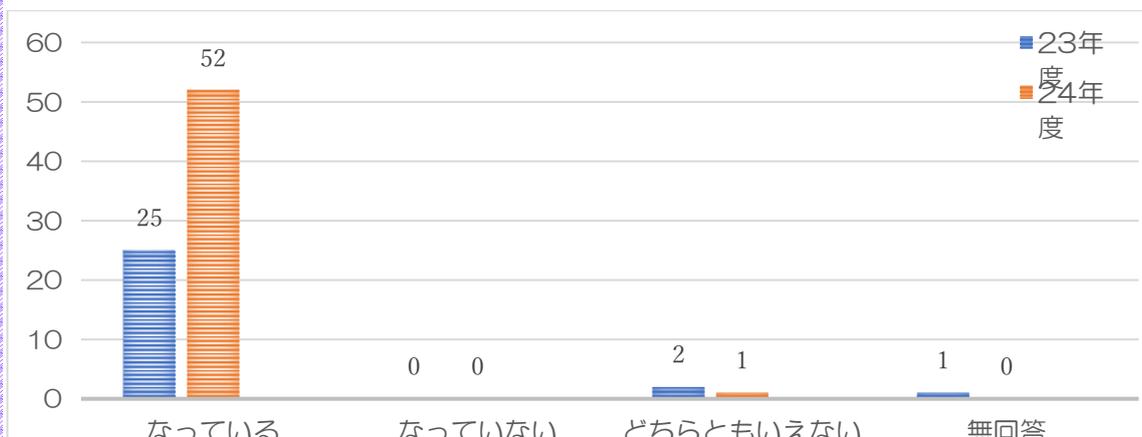
2. 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、利用料についての説明など満足できる対応でしたか？



【理由】

- わかりやすく説明していただいています。
- 相談事にも親身になって対応を考えてくれます。
- 時間制約がある中で毎回丁寧に説明を頂ける。
- すぐに対応していただいて満足しています。
- 利用者家族の要望もよく聞き届けて頂けている。
- 相談事にも親身になって、対策を考えてくれます。

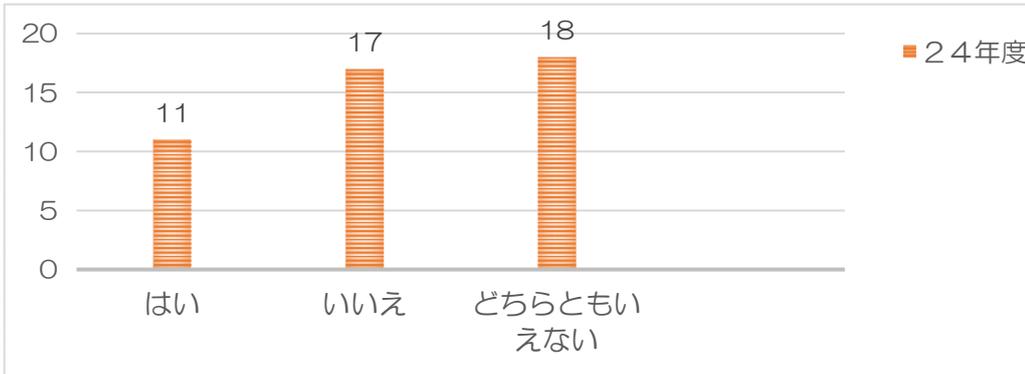
3. ケアマネジャーが作成したサービス計画はあなたの意見が反映されたものになっていますか？



【理由】

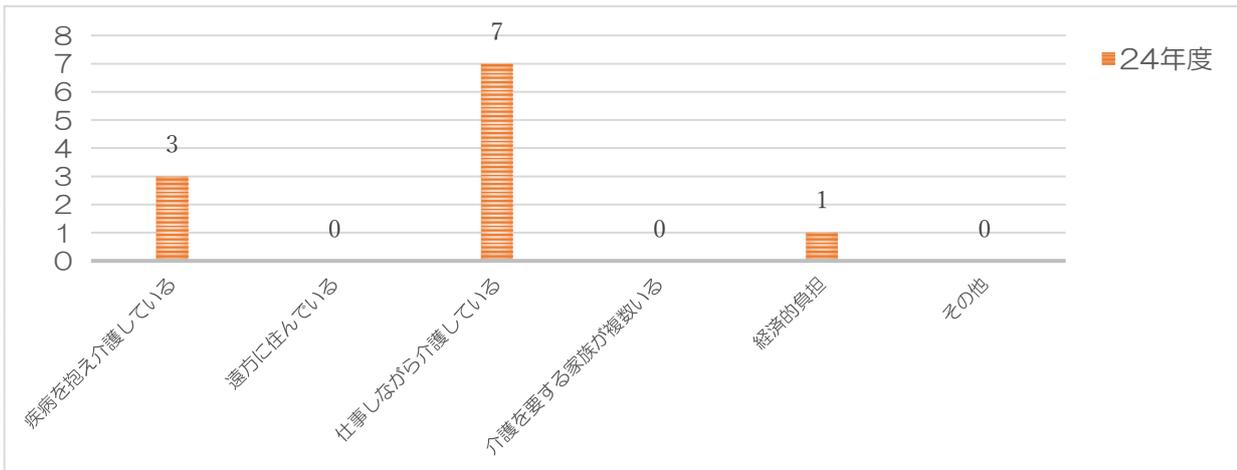
- 自分も希望があればお願いしている。
- わからない事は聞いている。その折はどんなことでも聞いて下さるので常に安心している
- こちらの事情をよくわかって下さって計画を立ててくれます。
- 無理強いはず、意見は本人第一で反映されています

4. 介護されているご家族へ質問です。介護することに対する負担を強く感じますか？



『はい』と返答いただいた方へ

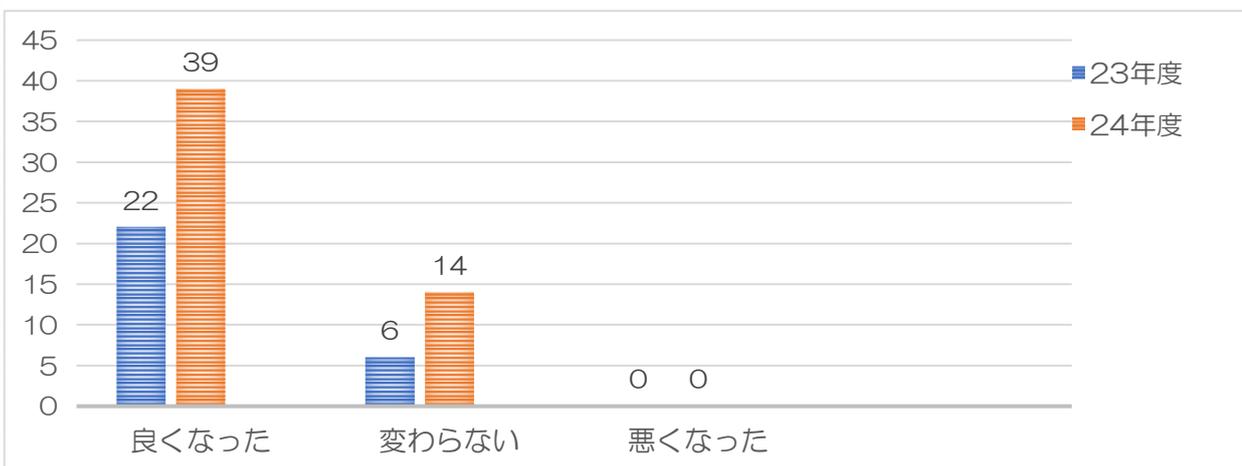
差し支えなければその理由をお聞かせください



【ケアプランセンターさんにゆうじより】

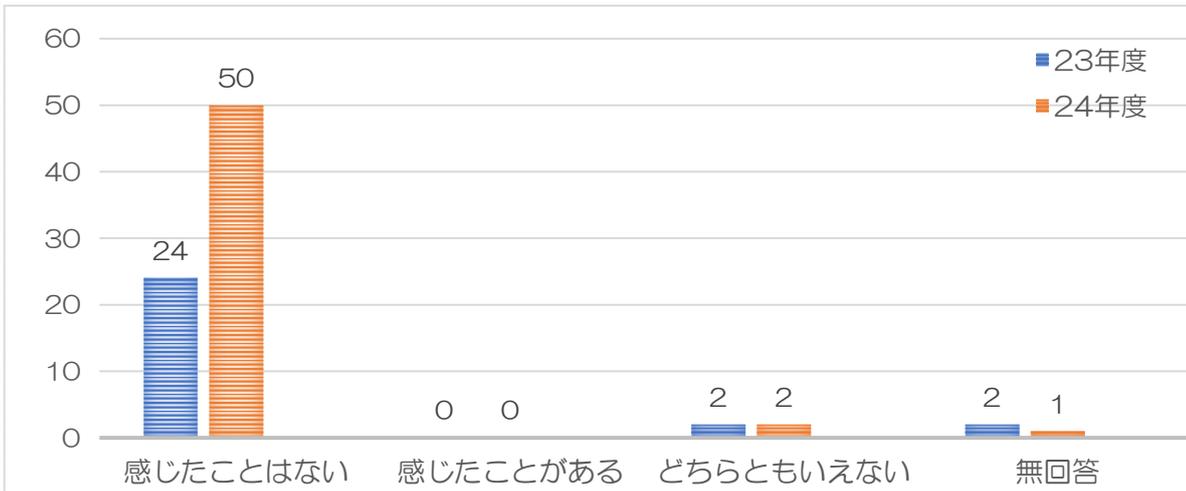
介護についてご負担を感じておられる方、その理由は上記のようになりました。ケアマネジャーは本人様が在宅でその方の望む生活を支援させていただけるようケアプランを作成いたします。本人様が在宅での生活を継続できる為には、家族様への支援も重要と考えております。介護負担軽減の対策として、例えばショートステイや介護老人保健施設への入所利用により、一定期間介護から離れ、家族様の時間を確保でき、心身の休養をとることができます。また経済的負担軽減としては、ご状態によっては障害者手帳取得により、所得制限によりますが、京都市の施策として医療費控除が受けられる場合があります。家族様の SOS も1人で抱え込まず、ご相談いただき、改善策をご提案させていただければと思います。

5. ケアマネジャーが関わることであなたの生活はどのように変わりましたか？



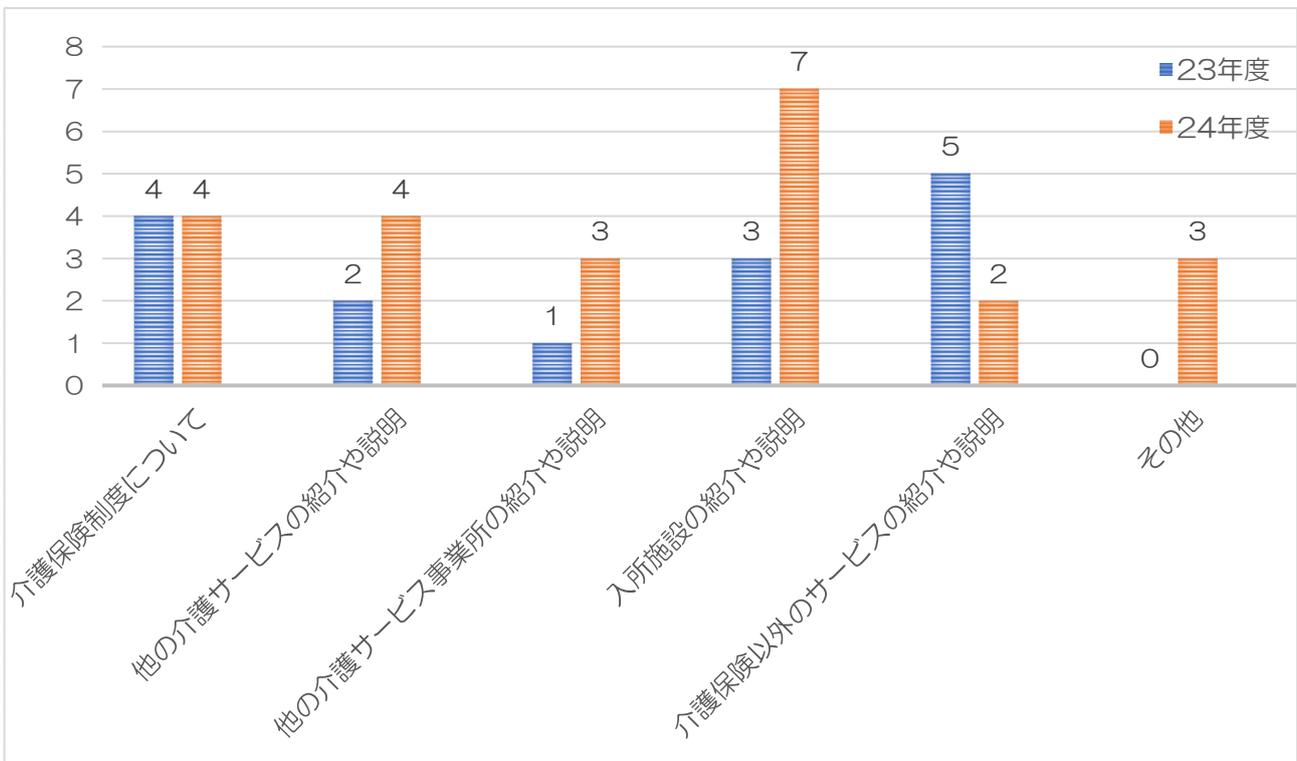
- ・週3日のリハビリで家族の負担が減った。引きこもり状態が改善された。
- ・話を聞いて頂くことで気が楽になります。 ・介護について相談できることが安心です。
- ・ストレスが少なくなり、優しく接することができるようになりました。
- ・日頃の生活において不安なことが無くなりました。
- ・ショートステイを増やすなどしていただき、仕事がやりやすくなりました。

6. プライバシーが守られていないと感じたことはありますか？



7. ケアマネージャーからもう少し詳しく説明してほしい事がありますか？

数回答可) 回答者 16 名、回答なし 37 名



- 要介護のレベルによりサービスをどの程度受けられるのか？（将来的に）
- 現時点はなし（複数名）。
- 何かありましたら連絡させていただきます。



8. ケアマネジャーに対する意見や要望などあればご記入ください。

- いつもありがとうございます。安心しております。
- 私は難聴者ですが、ケアマネジャーさんが耳もとでお話しして下さり、又要約筆記をしてもらい大変喜んでおります
- いつもよく話を聞いて頂いて感謝しています。
- 春からお世話になり、本人も機嫌よくリハビリに行ってくれるので大変助かっています。
- 心強いです！！
- 長い時を過ぎてこのまま同じ方が続くように願っております。
- とにかくケアマネジャーさんがついて下さったことで安心感ができました。不安な気持ちになることがあってもケアマネさんがいてくれると思うだけで気持ちが落ち着いてきます。近場に身寄りのない自分にとっては本当に心が安らぎます。
- 本人にも家族にもいつもフレンドリーに親身に関わって下さりありがとうございます。
- お忙しい時間私の為にありがとうございます。
- いつも丁寧に接していただいて感謝しています。説明も分かりやすくありがたいです。
- 当初は私自身介護に関しては知識がなく分からないことばかりで不安のほうが強かったように思います。ケアマネジャーさんが来て下さるようになってからは介護と向き合い接することでよりよく理解することができました。
- 月1回の来訪はメリハリになっています。今後ともよろしくお願いします。
- 介護の負担をかなり減らしていただき、いつも最良のプランを作成してもらって感謝しています。
- いつも問題が起こったとき、親身になって相談に乗っていただいてありがとうございます。

【ケアプランセンターさんにゆうじより】

この度は、お忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。皆さまからお聞かせいただいた貴重なご意見は、今後のケアプランセンターさんにゆうじの運営改善に活かしてまいりたいと考えています。今回のアンケートで昨年にはないご質問を加えさせていただきました。それにより、介護される家族様の心身の負担感を改めて感じる機会となりました。全てのご負担を取り除くことはできませんが、ご相談いただき、ご負担軽減の対応を提案させていただくことで、少しでも見通しがたてば、お気持ちが軽くなることもあるかもしれません。家族様の胸の内をご相談いただけるケアマネジャーになれるよう日々努めてまいります。また、入所施設への説明のご希望が多く聞かれました。年度内に施設がわかる簡単なパンフレットを作成しお渡しできればと考えております。

末筆になりましたが、今年もよろしくお願いたします。

