



2020年満足度アンケートの結果のお知らせ

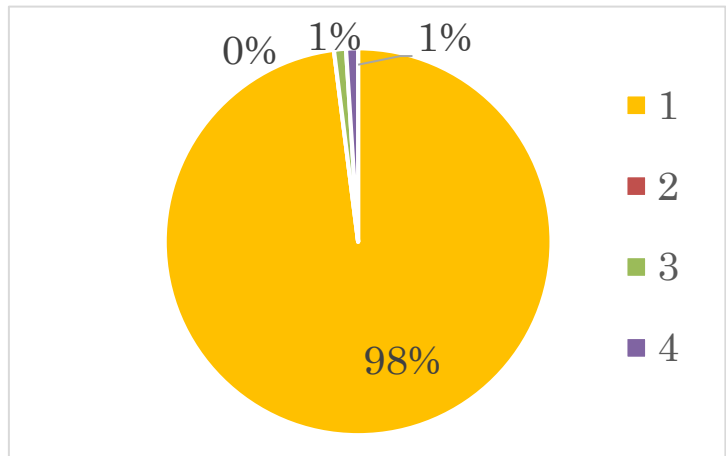
お忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
220名中、130名のご本人様、ご家族様より貴重な回答・ご意見をいただきました。
感謝と共にお知らせさせていただきます。



✳回収率:59%
ご本人: 45名 ご家族: 83名 無記名: 2名

質問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？

- 1. 適切だと感じる (98%)
- 2. 不適切だと感じる (0%)
- 3. どちらとも言えない (1%)
- 4. 無回答 (1%)



*昨年度より「適切だと感じる」が減り
(2019年度 99%)、
「不適切だと感じる」(0%)は同じでした。

【頂いたご意見】

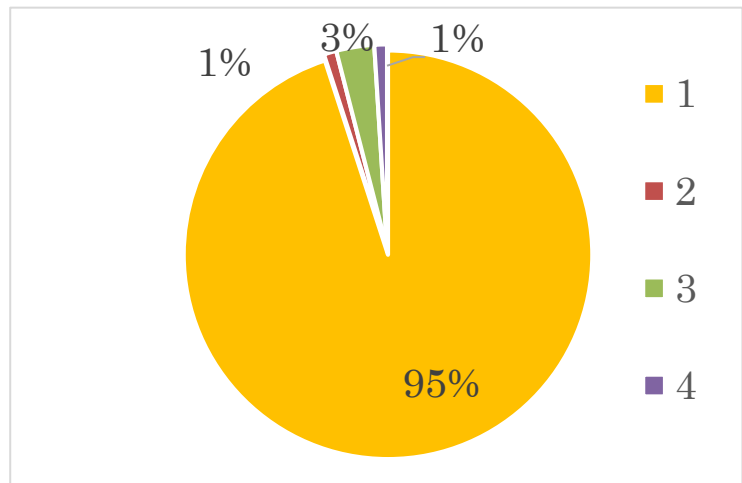
☆病院の医師の問診や介護体操へ行き、その方との会話があまりないので、月に一度のケアマネジャーさんとの会話は家族としてもドキドキしながら聞いています。

☆いつも丁寧な対応をして頂いて感謝です。特に主人の他に義姉の世話もあって、一時は体調を崩した時にも義姉のデイサービスを一日増やす等の手続きをして頂き、助かりました。

98パーセント適切だと回答いただきました。今後もより丁寧な対応を心掛けてまいります。

質問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？

- 1. 満足している (95%)
- 2. 不満がある (1%)
- 3. どちらとも言えない (3%)
- 4. 無回答 (1%)



*「満足している」(2019年度 95%)
「不満がある」(2019年度 1%)
とも昨年度と同じでした。

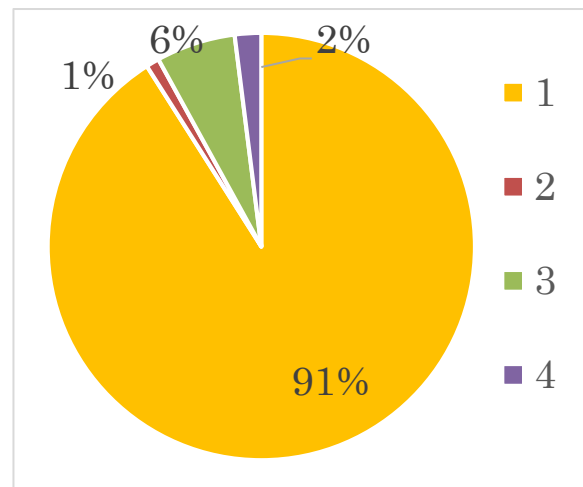
【頂いたご意見】

- ☆親身になって考えて頂き、きっちりとフォローして頂ける。
- ☆利用者に即したサービス内容やサービス事業所の紹介だと思えます。
- ☆勉強不足だと思う。経験がないのか？相談しても頼れない感じがする。
- ☆「確認してから連絡します」が多い。

不満がある。どちらともいえないとの回答もいただいております。 ケアマネジャーの説明に分かりにくいことがありましたら、その旨をお伝えくださると有難いです。 また、その場でお答えできない場合は持ち帰って調べさせていただくことをご容赦いただけると幸いです。

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

1. 反映されたものになっている (91%)
2. 反映されたものになっていない (1%)
3. どちらとも言えない (6%)
4. 無回答 (2%)



* 「反映されたものになっている」は昨年度より増え (2019年度 90%)、
「反映されたものになっていない」は同じでした。
(2019年度 1%)。

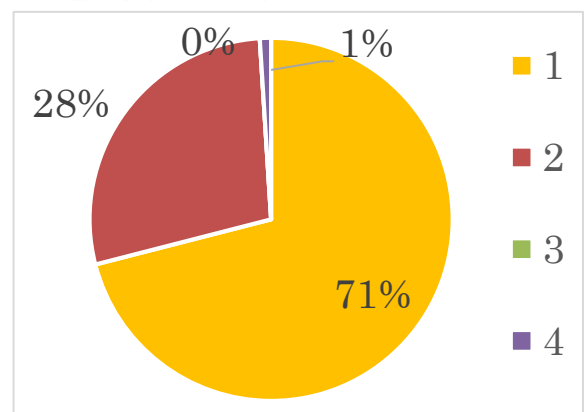
【頂いたご意見】

- ☆いつも話し合いして意見通りになっています。予定変更についてもスムーズです。
- ☆関連各所と連絡を取り、適切に対処頂いている。
- ☆家族の意見よりは本人の希望が優先されるので、どちらの方が適当なのか判断できない。

サービス計画についてのご意見ありがとうございます。サービス計画（ケアプラン）については、介護保険制度に沿って作成していますので、全ての意見が反映できるとは言い難い部分もごさいますが、最も大事な書類でもあります。ご本人のご意向を尊重して、一緒に考えていかせていただきたいと思います。

質問4) ケアマネジャーが関わることで、あなたの生活に変化はありましたか？

1. 良くなった (71%)
2. 変わらない (28%)
3. 悪くなった (0%)
4. 無回答 (1%)



* 昨年度より「良くなった」は減り (2019年度 73%)、「悪くなった」(2019年度 0%) は変化ありませんでした。

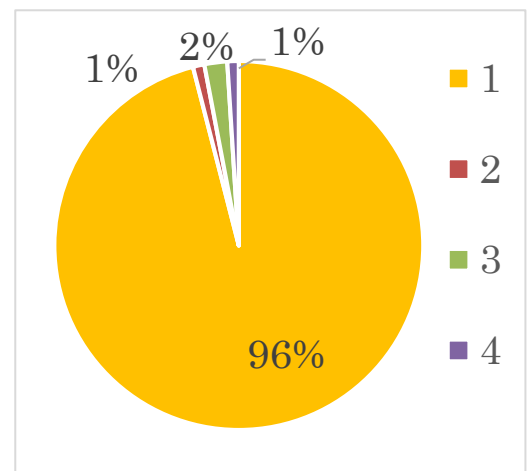
【頂いたご意見】

- ☆わからない事、不安な事があればいつでも相談できるという安心感がある。
- ☆今年初め、母が入院したことで介護についての知識を0から教えてもらい、ケアマネジャーの存在も知り現在に至っています。ケアマネジャーなしに介護できていないと思います。
- ☆こちらの気持ちも気づかいてくださいますので、相談もしやすく気が楽になります。
- ☆色々なサービスを利用することにより生活にメリハリをつけることが出来ている。
- ☆月一回来て頂くことで、何かあった時に相談出来るので助かります。

ケアマネジャーが関わることで、安心感につながっているとのことご意見もいただき、お役に立てていると実感し励みになります。ありがとうございます。

質問5) 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？

1. 感じたことはない (96%)
2. 感じたことがある (1%)
3. どちらとも言えない (2%)
4. 無回答 (1%)

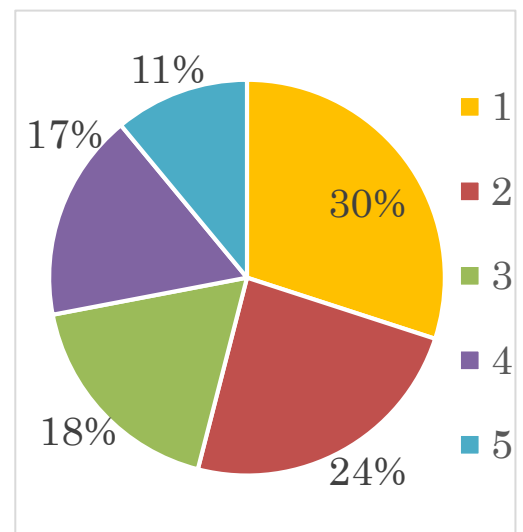


*昨年より「感じたことはない」は増え (2019年度 95%)
「感じたことがある」(2019年度 1%) は同じでした。

感じたことがある。どちらともいえないとの回答を4件いただきました。個人情報へ関わる職種であることを自覚して、強く意識して取り組んでまいります。もし、不安を感じることがございましたら事業所へお知らせいただくと幸いです。

質問6) ケアマネジャーからもう少し詳しく説明してほしい事はありますか？

1. 介護保険制度について (30%)
2. 入所施設の紹介や説明 (24%)
3. 他の介護サービスや事業所の紹介や説明 (18%)
4. 介護保険以外のサービスについての紹介や説明 (17%)
5. その他 (11%)



*昨年度は「介護保険制度について」(32%)、
「入所施設の紹介や説明」(16%)、
「他の介護サービスや事業所の紹介や説明」(19%)、
「介護保険以外のサービスについての紹介や説明」(19%)
「その他」(14%)。

【頂いたご意見】

☆特養の入所を将来的に考えてもいるので、申し込みのタイミング等を教えて下さると助かります。

☆何を聞いても一生懸命答えて下さるのでありがたいです。直ぐ忘れて同じ事を何べんも聞いてもちゃんと答えて下さってありがとうございます。

☆時には気持ちがちずみ怒りっぽくなったりして、世話する自分の方も何の為に…と少々気が沈みますが、夫を見て行く為に少しでも気分転換しながら趣味や地域の活動をしていきたいと思っています。今は現状維持第一です。

本年（2021年4月）は、介護保険制度の改正があります。改正部分につきましては、しっかりと説明させていただけるよう対応してまいります。もし分かり辛いことがありましたらお知らせいただくと有難いです。

介護サービスや事業所のご案内につきましては、複数の事業所から選択していただけるよう情報提供してまいります。



質問 7) ケアマネジャーに対する意見や希望等があればご記入ください。

*ショートステイの利用日の手配をきめ細かくして下さい、家族の生活を支えて下さっていることにとても感謝しています。色々とお難うございます。

*アンケートについて。賛成したくない→記入したくない。少しのかかわりで評価される方は大変で記入面倒。アンケートを出したとて、人の中身がそれほど変わるとは思わない。個人の評価は100人とも違うと思う。

*ケアマネのプロとしての知識を持ってもらいたい。説明が分かりにくい。利用者本人に対して、直接の声掛け（来られた時、帰る時）の挨拶が無い。家族にはあります。ケアマネとしての初歩の仕事だと思えます。

お忙しい中アンケートにお答えいただき、また沢山のご意見をいただき、本当にありがとうございました。皆さまからのご意見は、ケアプランセンター飛鳥井の職員皆で共有させていただいております。貴重なご意見をもとに、より一層相談しやすい事業所であるよう、これからも努力してまいります。よろしく願いいたします。



2021年1月 公益社団法人信和会 ケアプランセンター飛鳥井 職員一同