

利用者満足度アンケート結果報告

令和3年1月吉日

(配布:94枚 回収: 53枚 回収率56%)

ケアプランセンター虹

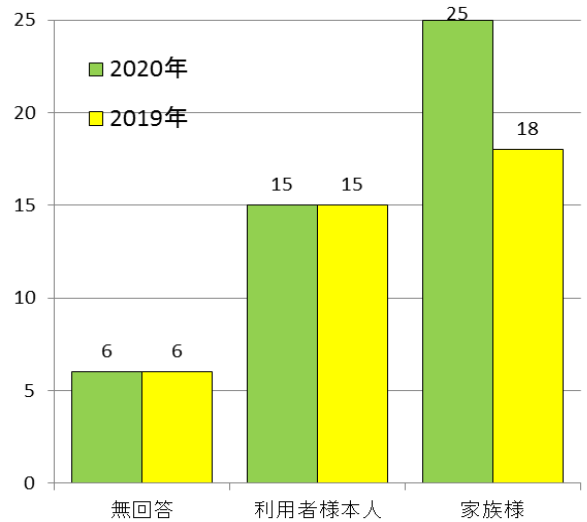
TEL:075(575)5580

■ アンケートにお答え頂く方はどなたですか？

	2020年		2019年	
無回答	6名	13.0%	6名	54.5%
利用者様本人 男	4名	8.7%	15名	38.5%
利用者様本人 女	11名	23.9%		
家族様	25名	54.3%	18名	46.2%
計	46名		39名	

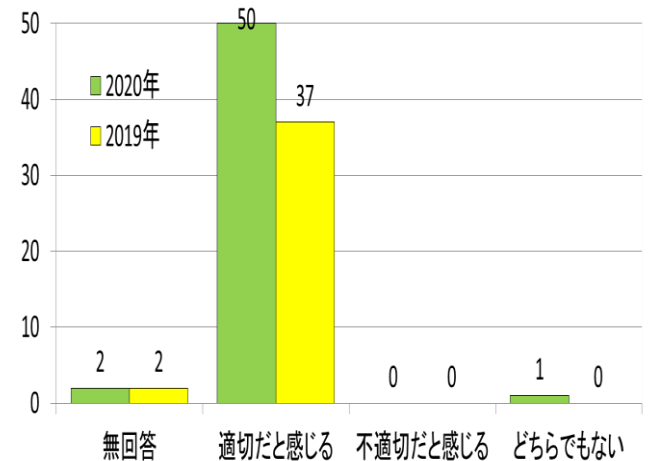


家族様続柄 (複数回答)	2020年		2019年	
	配偶者	14	配偶者	10
長女	5	長女	1	
長男	3	長男	2	
次男	0	次男	1	
三男	1	三男	0	
娘	4	娘	0	
嫁	3	嫁	2	
甥	0	甥	1	
姉	0	姉	1	
計	30	計	18	



1) 担当ケアマネジャーの言葉遣いや、態度はいかがでしたか？

	2020年		2019年	
① 無回答	2名	3.8%	2名	5.1%
② 適切だと感じる	50名	94.3%	37名	94.9%
③ 不適切だと感じる	0名	0.0%	0名	0.0%
④ どちらでもない	1名	1.9%	0名	0.0%
計	53名		39名	



- やさしい態度 とてもやさしくわかりやすい。
- いつも丁寧な対応をしていただいています。
- 不適切だと感じたことがない
- 何でもお願いした事、必ずして下さいます。
- わかりやすく説明して下さいます。
- わかりやすく、丁寧に説明して下さいます。
- こちらの言う事柄を尊重して対応して下さっています。
- 対応が冷たい。親切でないと思う
- いつも適切な回答をして下さっていると思っています。
- とても几帳面な方とおもっています。
- いつもありがとうございます感謝しています。
- 常に前向きに利用者へ接してられます。
- 何度も嫌な事ばかり口にする父に対しても、丁寧な対応、提案をされて見習うべきところがあります。
- いつも丁寧に話していただけます。
- いつも介護される方もしている方も両方気を使っていただいています。
- 私自身の人生観、これまで歩んできた人生の中で、楽な距離感であると思います。
- 並びにこちらの出す要望に関してもこれまで多くを叶えて頂いていると思います。

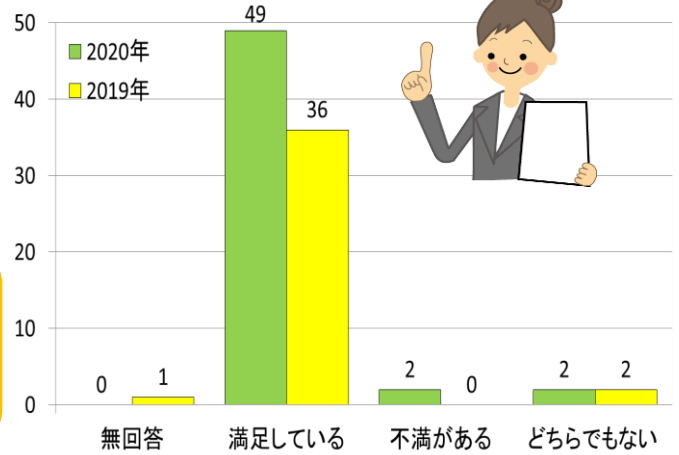
このような印象を与えてしまい、大変申し訳ございません。接遇については、所内で学びあい、誠心誠意をもったご支援を心掛けてまいります。



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？

	2020年		2019年	
① 無回答	0名	0.0%	1名	2.6%
② 満足している	49名	92.5%	36名	92.3%
③ 不満がある	2名	3.8%	0名	0.0%
④ どちらでもない	2名	3.8%	2名	5.1%
計	53名		39名	

対応がなかった、或いは説明が不十分であったのかと推測いたします。このような対応となり大変申し訳ございません。今後は、ご相談がございましたら、ご意向を確認し、適切な助言ができるよう心掛けてまいります。



対応が早い

説明をしっかりと下さっています。

的確なご案内を下さいました。

十分な対応をしてもらっていると思います。

お願いした初期の時ケアマネジャーの日本語の意味が良く変わりました。

対応が早くて的確です。訪問リハビリも計画してもらって大満足です。

手足が動かないので何時も助けてもらいたいと思っています。

細かい所私共の気がつかない所もしっかり対応して下さいますので大変助かっています。

毎回同じ内容なので他のサービスや介護内容の改善提案や、講習等の紹介があれば尚よいと思います。

サ高住入所申し込みをしている(単身での生活がしんどくなって)聞きたいことを調べて欲しいこと、入所費用の引き落とし口座や出来る間は朝食、デイのない時の昼食は自分でしたいその為の買物等(生協の利用が可能か等)がある。今のマンションからサ高住への引越等、茨木にいる妹や姪に世話になるにしても大変で助けが必要。

お願いした事はすぐに対応して下さいまして大変助かっています。

特になし

お仕事が速くいつも感謝しております。

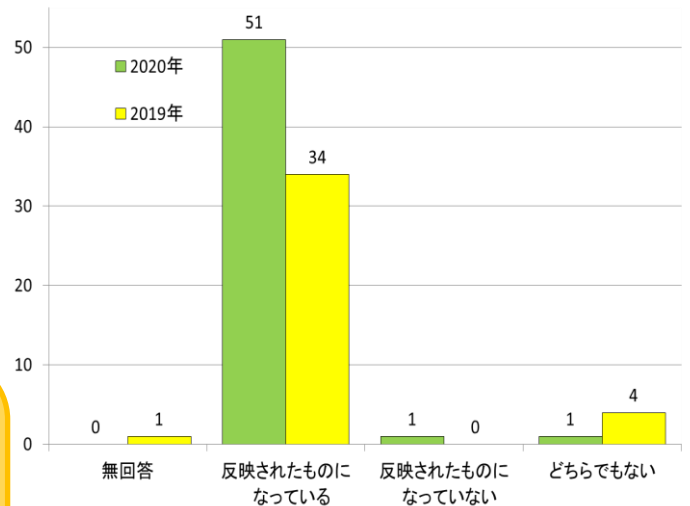
質問に対してきちんと説明してもらいました。

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？

	2020年		2019年	
① 無回答	0名	0.0%	1名	2.6%
② 反映されたものになっている	51名	96.2%	34名	87.2%
③ 反映されたものになっていない	1名	1.9%	0名	0.0%
④ どちらでもない	1名	1.9%	4名	10.3%
計	53名		39名	

ケアプランがご利用者の意見を反映されているとの結果が、昨年度より9%UPしています。皆さまのご意向にそったプラン作成ができていると評価を頂いたと感じております。

一方で、反映されたものになっていないとのご返答もございました。あらためてご意向を確認させていただき、ケアプランの見直しを致します。



特になし

ほぼ聞き入れて下さっています

充分反映されています。

いつも日々の生活様式を聞いて頂いています。

これらについても自身サイトとしては、十分な対応をもらっていると思います。

週2~3回にリハビリを早い目に増やして頂き主人の様子等で手続きをして頂き良かったと今思います。

通所リハ週3回と月2回のヘルパーだけです。支給限度額いっぱいなのかそのあたりも？です利用すれば、利用できる良いサービスがあれば教えてください

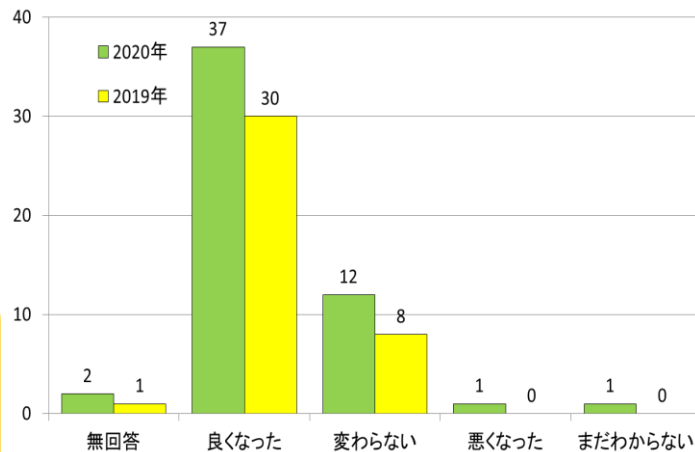
的確なご案内を下さいました。

希望した事に合った計画です。

毎月、話した事がそのまま計画書になっています。

4) ケアマネジャーが関わる事で、あなたの生活に変化はありましたか？

	2020年		2019年	
① 無回答	2名	3.8%	1名	2.6%
② 良くなった	37名	69.8%	30名	76.9%
③ 変わらない	12名	22.6%	8名	20.5%
④ 悪くなった	1名	1.9%	0名	0.0%
まだわからない	1名	1.9%	0名	0.0%
計	53名		39名	



良くなったが7.1%下がり、悪くなった1.9%でした。“ケアマネジャーが関わったことで生活が悪くなった”とはあってはならないことです。これは、事業所の質の低下、ケアプラン内容がQOL（生活の質）の向上に添えていないことのあらわれだと考えます。

今後は、ご意向を確認し、ケアマネジャーの専門性が発揮できるよう努めてまいります。



いろいろなサービスを利用できるのでありがたいと思っております。

サービス、ショートステイ良いところに入れて頂き有難く思っています。

もう3年になりますので良くなったと言うより今の生活が安定して継続できています。

不安が軽減されている

心に余裕ができました

色々と相談に乗って頂いています。

介護が楽になりました。

ベッド及び歩行器

主人の様子を気にするようになりました

良くなることを期待していたが、変わらないより自分の心身の状態(老化等)が悪くなっているから仕方がないのかもしれない。

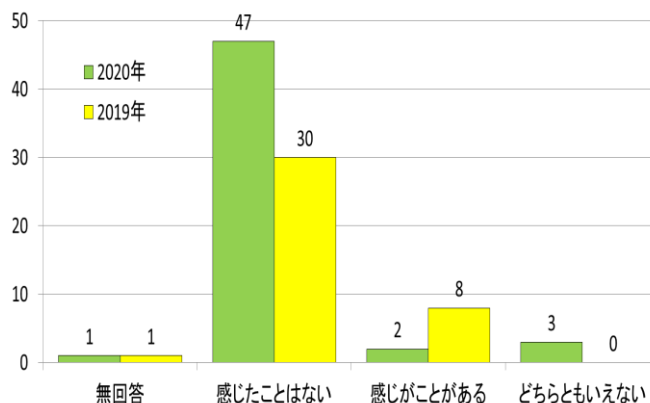
私個人の方は、介護保険に入った段階から今のケアマネさんでしたからケアマネさんが着かれた事で、生活の中での背景(事態の急変)に厚みが出て、心強く感じております、特に妻がいる事で自身に緊急事態があった時の妻の命綱になると思います。

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？

	2020年		2019年	
① 無回答	1名	1.9%	1名	2.6%
② 感じたことはない	47名	88.7%	30名	76.9%
③ 感じることがある	2名	3.8%	8名	20.5%
④ どちらともいえない	3名	5.7%	0名	0.0%
計	53名		39名	

昨年に比べ11.8%UPしています。

私たちケアマネジャーは、皆さまの個人情報やプライバシーを知り得る立場にございますが、守秘義務を厳守し、信頼関係の上に成りたっています。今後共よろしくお願い致します。



利用者さまの情報共有は、個人情報使用同意書に署名・捺印をいただいた上で、主治医・各サービス事業所間でおこなっております。それは、利用者さまを中心とした連携が取れるように考えてのことです。

しかしながら、このような対応をご希望されない場合は、担当ケアマネジャーまで申し出ていただければと思います。

全くありません

守られていると思います。

具体的と言うか何もないので

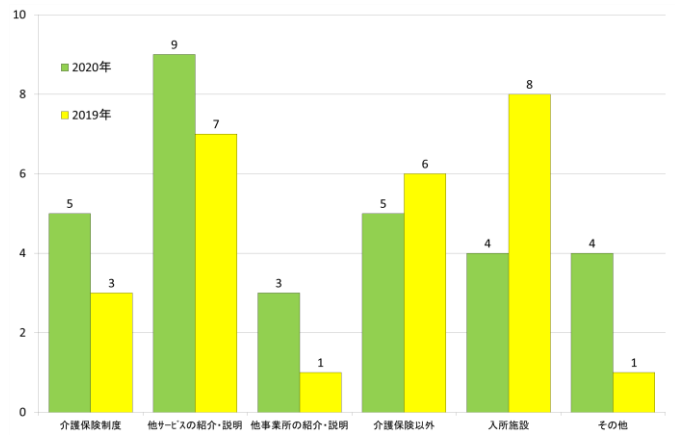
プライベートな事案を大勢の方が知っておられる。どうして？と感じが事がありました。

感じた事はないですね、ときおり見習いケアマネさんと共にこられますが、私は新人さんケアマネさんの為になる事であれば何度でもご利用ください。



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がありますか？（複数回答）

	2020年	2019年
介護保険制度	5名	3名
他サービスの紹介・説明	9名	7名
他事業所の紹介・説明	3名	1名
介護保険以外	5名	6名
入所施設	4名	8名
その他	4名	1名
	30名	26名



昨年同様、他のサービスの紹介・説明をご希望される方が一番多い結果となりました。現サービスを利用されていても、モニタリングを行ないながら、日常生活の様子や課題を確認し、他のサービスの紹介や説明をさせていただいております。利用者さまや家族さまからの要望がございましたら、担当ケアマネジャーにお伝えください。



特にありません

今の所は特になし

特に今のところはなりません

現在不要です。必要な時にはお願いします。

介護サービスでできる事や現状の改善提案

その都度お聞きして説明してもらってますので今の所はありません

当方から求めてお尋ねすれば回答して頂けると思います。

私自身が、社会運動にかかわっている事もあると思いますが、今のところは何もありませんねとくにありません。

私の方から尋ねることがあったり、変更して欲しいことがあったりすると適切な対応をして下さいます。

脳梗塞の進行を遅らせる薬は毎朝忘れずに飲めるようになったが、骨粗鬆症の4週に1回の薬服用を飲み忘れ遅れたりする。日々の生活で入浴、洗髪等、買物も何回もチェックしないといけなくなっているこうしたことを相談も出来ない、入所にむけての準備や必要な事柄等も

残り少なしとなった人生いろいろの事を知りたいと考えております。そのきっかけを教えてくださいと嬉しいです。

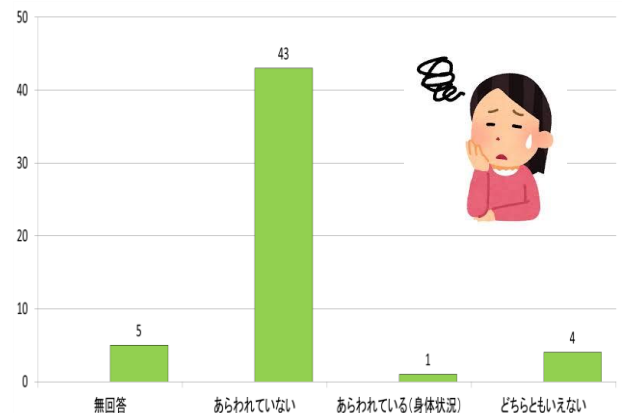
糖尿病食の弁当を夕食だけでも買いたいと思った時、パンフレットを頂き、詳しく説明をしてもらいました。

家で作るのがしんどくなったら利用したいと思っています。

勝手に申し訳ありませんが聞きたい時に教えて頂いたら嬉しいです。

7) コロナウイルス感染拡大予防の為、4月よりケアマネジャーの訪問がなく、電話でのご様子確認になっております。ケアマネジャーの訪問がないことにより支障があらわれていますか？

① 無回答	5名	9.4%
② あらわれていない	43名	81.1%
③ あらわれている(身体状況)	1名	1.9%
④ どちらともいえない	4名	7.5%
計	53名	



訪問して頂いている月が多いので不自由さを感じていません。

来宅されるとよいが今のところ充分である。

説明して頂いているので

お会い出来ない不安です。

電話で丁寧にお話しして頂いているので問題ありません。

先が見えない 何時でも何処でも何度でも無料で検査を！

主人のいない部屋で会話できたので・・・その件は×ですとか遠回しに話していたことがはっきり答えられたので本当に良かったです。私の愚痴も聞いて頂いてありがとうございました。

訪問して頂いているからだと思われる、もし全く訪問がなければ支障が出ていたと思われる。

私個人としてはほとんどないですね。むしろコロナ感染の事を思うとき誰でもですが、お互いの想いの中で出入りをしない方が今後の信頼関係の面では楽です。

電話での確認もほとんどない。あつた記憶もない。こちらから電話で聞いたり、通所のスタッフ(みんな親切で)に話せるときは話したりすることもあるが、左足骨折の所の痛みもあり湿布を貼ってもすっきりしない。

7月の音羽での脳神経内科での検査は去年のデータと変化なし、毎回(年)書かされている木の絵も同じのを書いていたが自分では記憶が曖昧で毎晩入浴を前日にしたのか、洗髪は？などチェックを細かなメモが要。

毎日の買い物でもあるものを買ったり、買い忘れたり

お電話をさせていただきますと、しっかりとその事案についてお返事をして下さると信頼しております。



ケアマネジャーの訪問がなく、電話でのご様子確認がつづきましたが、“支障があらわれていない”との返答が81.1%ございました。訪問がなくても、介護サービスの継続ができ、生活に支障があらわれなかったという結果でしょうか…。今後も、毎月の訪問に加え、介護サービス事業所との連絡・調整を密に行い、生活に支障のないよう支援致します。

「10月より、京都市より訪問再開可能との通達がありました。冬季に入り、新型コロナウイルス感染の拡大となっております。訪問時は、利用者さま・家族さまのマスク着用、一定の距離を保つての面談、検温のご協力をいただき、感染予防対策をとらせていただきたいと思います。」



8) ケアマネジャーに対する意見や要望、新型コロナウイルス感染拡大予防についてなどがあればご記入下さい。

- 特にありません
先日お話しいただいたので
- 気持ちのある対応に感謝です。
御苦勞様です。今後共よろしくお願ひします。
- これからも宜しくお願ひ致します。
親切丁寧な対応に感謝しています。
- いつも大変お良くて頂いています。皆さまお体大切にしてください。
- 新型コロナウイルス早くおさまりますように願っております。
皆さま何方もそのように思っらっしゃることと考へて祈っております。
ケアマネ様始め職員の皆様お忙しくして頂いてます。お体大切に
- 話した事に対して聞いて下さって気持ちがスーとします。
- いろいろと心配していただき手配していただけるのでありがたいと思っております。
コロナ禍での気遣いも大変なこととお察しします。どうかご自愛なさってご奮闘ください。
- いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- いつもいろいろとお世話になり有難うございます。何事にもすぐ反応して頂きまして喜んでます。
- いつも愚痴を聞いていただきありがたいです。誰かに話を聞いてもらうだけでも心が軽くなります。遅くなりました。
- いつも大変お世話になっています。必要な時にサポートしてもらっていると思ひます。これからもよろしく。
- ・気が付いたことがあったらメモ書きするようにします。来られて時に見てください。
 - ・ニュースなどで音羽病院コロナ感染者何人と聞くので月2~3回診察に行くので精神的にしんどいです。2人でアルコール消毒ばかりしています。検温も1日3回
 - ・区役所保健福祉センターから「ケアマネジャーを決めて下さい」との用紙が届き大宅診療所に行き、ケアプランセンター虹を紹介して下さいました。
- いつもお世話になりありがとうございます。いろいろお願ひした事をすぐに対応して頂き、大変心強いです。安心感があります。頼りにしています。これからもよろしくお願ひ致します。
- いつもご丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。コロナ感染が心配で外出は極力控えています。映画や音楽鑑賞等できませんが、デイサービスで人に会えるので助かっています。
- コロナ対応は現状で良いと思ひます。イレギュラーな事が出現したり、変更を希望することがあったり、質問があったりということがあってもちゃんと対応して下さると言う信頼があるので、今の生活を続けています。感謝
- 今後は、私も若い頃には思ひもしなかった(生きられるとは)年齢68歳の後半から69歳の道の樫に入る事となります。正に何が起きてもおかしくない樫にまた一つ入ることとなります。最近、ほぼ同年代の近い友人達を2~3ヶ月の間に3人送りました。私に何かあれば、妻の行く末をしっかりと方向付けをお願いできればと強く思っています。
- 施設の様子や雰囲気などが見学(実際に生活しているフロア)できなかつたりするので、判断がしづらいので困ります。ケアマネさんは新型コロナであっても良く動いてくださっています。ありがとうございます。
- 大変お世話になっていて当方は満足しています。叔母も喜んでます。ただ叔母自身が現在の社会についていけない部分で迷惑をかけていると思ひます。これからもお手を煩わせますがよろしくお願ひします。
- ケアマネジャーに私事の悩みを色々とお話をして居ります。それに対してアドバイスを頂いてます。心が癒されます。ありがとうございます。
- 入院している病院にも訪問していただき、一般は面会禁止のため様子が効けて本人共々喜んでおります。
- 不在が多い上、連絡がつきにくい。事務員の対応も不十分。土祝日も休みになっただけに益々不便を感じる。気楽にかつ密に連絡が取れるよう改善を望みます。
- 利用者への心のこもった対応を希望します。新型コロナ1日も早い終息を願うばかり、デイや買物に出る時マスクを忘れ(自室ではしないので)取りに戻る事しばしばあり、大変です。ケアマネジャーの心のこもった対応を望みます。

昨年度の利用者満足度アンケート回収率は54%、本年度は56%と2%UPしましたが、概ね同等の結果となりました。

以前は郵送による回収率は約60%ありましたので、昨年度は回収方法を変更し、翌月訪問時にさせていただいた為、回収率が減ったと考え、本年度は郵便で回収することとしましたが、回収率はあがりませんでした。

昨年度の回収率減は回収方法が原因ではなかったと考えます。これは、アンケート結果を返送の為ポストまで行くことが難しくなっている方が増えたのかもしれませんが。来年度は回収方法を再度検討いたします。

今回の利用者満足度アンケート結果にて、全てのアンケート項目に満足できないという結果がございました。この場をお借りしてお詫び申し上げます。

また、昨年比、皆さまの満足度が低くなっているとの傾向が見られます。私たちの主な役割であるケアプランの作成につきましては、皆さまのご意向をお聴かせ頂き、適切なアドバイスを含め作成できるよう研鑽いたします。

ケアマネジャーの待遇・対応・ケアプランの作成において、ご相談がございましたら、当事業所の相談・苦情担当(075-575-5580:入谷)までご連絡いただければと思います。

私どもは、ご本人のこれからの人生がご意向に添ったより良いお過ごし方が出来るよう支援させていただきたいと思っております。ご要望やご相談等ございましたらご連絡ください。

職員一同今回の結果をふりかえり、これからのケアマネジメントにいかしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いたします。

