

<2018年度アンケート結果>

NPO法人ワーカーズ心  
居宅介護支援事業所

<作成日> 7月20日

問	回答	回答	回答	回答		
問 1 主にどなたのご意見で、ご回答いただきますか？ 1 利用者ご本人                      2 ご家族                      3 利用者ご本人とご家族が相談して	1	7	2	24	3	8
	無回答0					
問 2 ケアマネジャーから、介護保険制度や利用できるサービスの種類、 内容について説明がありましたか？ 1 説明があった                      2 説明がなかった                      3 説明があったかどうか、わからない	1	38	2	0	3	1
問 3 利用するサービスの種類や担当事業所、利用料などが記載されたサービス利用票につ 説明がありましたか？ 1 説明があった                      2 説明がなかった                      3 説明があったかどうか、わからない	1	31	2	0	3	7
	無回答1					
問 4 ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際に、どのようなサービス事業所があるかにつ いて教えてくれましたか？ 1 教えてくれた                      2 教えてくれなかった                      3 教えてくれたかどうかわからない	1	38	2	0	3	1
問 5 ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際に、利用者ご本人やご家族の希望を聞いてくれ ましたか？ 1 聞いてくれた                      2 聞いてくれなかった                      3 聞いてくれたかどうか、わからない	1	39	2	0	3	0
問 6 ケアマネジャーは、安心して介護サービスが受けられるよう、 介護サービス事業所との仲立ちを十分に行っていますか？ 1 行っている                      2 行っていない                      3 行っているかどうか、わからない	1	38	2	0	3	1
問 7 ケアマネジャーは、利用者ご本人が安心して生活できるよう、助言や援助を行っていま すか？ 1 行っている                      2 行っていない                      3 行っているかどうか、わからない	1	38	2	0	3	1
問 8 ケアマネジャーから、ケアプランを受け取りましたか？ 1 受け取った                      2 受け取っていない                      3 受け取ったかどうかわからない	1	38	2	0	3	1
問 9 ケアマネジャーは、訪問時のあいさつ、言葉づかいなどの礼儀が、きちんとしていま すか？ 1 きちんとしている                      2 きちんとしていない                      3 きちんとしているかどうかわからない	1	38	2	0	3	1
問 10 ケアマネジャーは、相談の際に、利用者ご本人の人格を尊重し、気を配っていますか？ 1 気を配っている                      2 気を配っていない                      3 気を配っているかどうかわからない	1	37	2	0	3	2
問 11 通常の営業時間帯にケアマネジャーに連絡したい時、連絡がとれますか？ 1 連絡がとれる                      2 連絡がとれない                      3 連絡がとれるかどうか、わからない	1	37	2	1	3	1
問 12 ケアマネジャーは、毎月1回以上、利用者ご本人の状態に変化がないかどうか 訪問や電話などで確認をしていますか？ 1 確認している                      2 確認していない                      3 確認しているかどうか、わからない	1	39	2	0	3	0
問 13 ケアマネジャーは、提供された介護サービスに対する意見や感想を確認していますか？ 1 確認している                      2 確認していない                      3 確認しているかどうか、わからない	1	37	2	0	3	2
問 14 ケアプランに基づくサービスを利用したことで、利用者ご本人は日常生活がしやす くなりましたか？ 1 生活しやすくなった                      2 しやすくならなかった                      3 わからない	1	33	2	0	3	6
問 15 ケアプランに基づくサービスを利用したことで、介護の負担が軽くなるなど ご家族にとって効果がありましたか？(介護を行っているご家族がいる場合にお答えください) 1 効果があった                      2 効果がなかった                      3 効果があったかどうか、わからない	1	33	2	0	3	2
	無回答4					
問 16 利用者ご本人は、現在の居宅介護支援事業所に満足していますか？ 1 満足している                      2 まあ満足している                      3 あまり満足していない 4 満足していない                      5 わからない	1	27	2	10	3	0
	4	0	5	2		

アンケートの結果を受けて  
回収率( 38/50 、76 %)

- ・問1ではご家族の回答が多くご利用者ご自身での回答は7名となっています。ご本人が回答することの難しさが出てきていると思われます。
- ・毎月訪問し、日頃の様子や介護サービス利用時の様子等を伺っていますが、お話をし伝えていく事の難しさを痛感しています。  
一方的なお話しではなく、ご利用者やご家族が受け入れやすく、わかりやすい説明を心がけていきます。
- ・問2の介護保険制度の説明と問4のサービス事業所についての説明は、利用開始の頃には丁寧にしておりますが、しばらく経ってからでもわからないことがありましたら、お聞きください。
- ・問3の毎月お渡ししている利用票については7名の方が説明があったかわからないという回答でした。今後はできるだけ丁寧に説明を行なっていきたいと思ひます。
- ・問16では「満足している」と「まあ満足している」で36名、「わからない」が2名となっています。事業所としては気を引き締めてご利用者やご家族に対応していくことが大切です。「満足している」の回答数が増えるように努力していきます。

<まとめ>

このアンケートは要介護1～5の認定を受けていて、一心のケアマネジャーを1年以上ご利用していただいている方に対してのアンケートとなっています。全体を通じて、それぞれの質問に わからない、という回答が見受けられました。サービス利用はしているものの、利用者にとっては曖昧なことが残っていることがわかりました。できるだけ難しい言葉を使わずに、わかりやすい説明を心がけてまいります。アンケートで評価を頂く事は気が引きしまる思ひです。今後も外部研修等に参加し、ケアマネジャーとしての 情報や知識を増やし、皆様にとって効果のあるプランを提示できるように資質の向上を図ってまいります。ご利用者やご家族の方の「ありがとう」や「助かった」の言葉に支えられ、勇気をいただき仕事をしています。これからも宜しくお願い致します。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。