

＜2020年度アンケート結果＞

問1～8 回答数 53

問9～ 回答数 49

NPO法人ワーカーズ心
居宅介護支援事業所

＜作成日＞ 8月12日

問	1	回答	2	回答	3	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	11	2 ご家族	24	3 利用者ご本人とご家族が相談して	17
		無回答0				
問 2 1年未満の方のみお答えください。契約時に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	18	2 説明がなかった	0	3 説明があったかどうか、わからない	2
		20名対象				
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いて説明がありましたか？	1 説明があった	46	2 説明がなかった	3	3 説明があったかどうか、わからない	4
問 4 ケアマネジャーは、サービス事業所を複数紹介し、利用者ご本人やご家族の希望を効いてくれましたか？	1 聞いてくれた	49	2 聞いてくれなかった	0	3 聞いてくれたかどうかわからない	3
問 5 安心して介護サービスが受けられるように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	51	2 行っていない	0	3 行っているかどうか、わからない	2
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、助言や援助をおこなっていますか？	1 行っている	50	2 行っていない	0	3 行っているかどうか、わからない	3
問 7 サービス開始前に担当者会議を開き、介護計画書を受け取りましたか？	1 受け取った	52	2 受け取っていない	0	3 わからない	1
問 8 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	48	2 きちんとしていない	0	3 どうかわからない	4
		無回答01				
問 9 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	47	2 気を配っていない	0	3 気を配っているかどうかわからない	2
問 10 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	47	2 連絡がとれない	0	3 連絡がとれるかどうか、わからない	2
問 ※ 新型コロナウイルスの影響で訪問を控え、電話での対応をさせていただく場合もあります						
問 11 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	47	2 確認していない	2	3 確認しているかどうか、わからない	0
問 12 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	42	2 確認していない	0	3 確認しているかどうか、わからない	6
		無回答01				
問 13 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	43	2 しやすくならなかった	0	3 わからない	6
問 14 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	44	2 効果がなかった	0	3 効果があったかどうか、わからない	3
		無回答2				
問 15 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	31	2 まあ満足している	13	3 あまり満足していない	1
	4 満足していない	0	5 わからない	4		

- ・今年度はご家族と一緒に回答をくださった方が去年に比べ増えました。
- ・書類の交付につきましては、説明してからお渡しするようにしています。ご確認ください。
- ・分からない、とご回答いただいた項目については、更に丁寧に対応するように努力いたします。
- ・介護サービスを利用するようになり、以前より生活がしやすくなったとの回答が多く、やりがいに通じる回答数を頂きました。
- ・分からないと思われる方もあります。すぐに結果が表れるとは限りませんが引き続きよりよくなるように、また、現状を長く維持されて在宅生活ができる様に支援させていただきます。
- ・その他 以下のような貴重なご意見を頂きました。

- ・ケアマネジャーさんが良くしていただけることで日々安心し、心強く思っています。
- ・本人は自我が強く自分の考えが強くマイペースで生活したいようです。私は困っています。
- ・いつも 温かくご支援くださり、心より感謝申し上げます。今後とも宜しく願い申し上げます。暑さ厳しき折ご自愛くださいますようお願い申し上げます。
- ・毎月の訪問で話を聞いて頂いたり介護の状況を理解して下さるだけでとても救われてます。感謝しかありません。
- ・いつもいつも感謝の気持ちでいっぱいです！！
- ・いつもありがとうございます。相談にのっていただき助かっています。
- ・遠方に在住の為日誌を電子化していただくと大変に助かります。
- ・親身になって対話させていただきありがたく感謝申し上げます。
- ・これまで通り、ヘルパーの出張サービスや介護施設などの相談にのってほしい。
- ・ご相談した内容について行動やご返答が早く助かっています。いつもありがとうございます。
- ・常々ご配慮いただき有難う存じます。