

＜2021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

問2 回答数 17/17

その他 回答数 53/62

＜作成日＞ 8月27日

問	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
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			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			2 説明がなかった			3 説明があったかどうか、わからない			17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			2 説明がなかった			3 説明があったかどうか、わからない								
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			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								
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			2 行っていない			3 行っているかどうか、わからない			無回答1					
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			2 行っていない			3 行っているかどうか、わからない								
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			2 受け取っていない			3 わからない								
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			2 きちんとしていない			3 どうかわからない								
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			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								
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			2 連絡がとれない			3 連絡がとれるかどうか、わからない								
※ 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															
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			2 確認していない			3 確認しているかどうか、わからない								
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			2 確認していない			3 確認しているかどうか、わからない								
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			2 しやすくならなかった			3 わからない								
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			2 効果がなかった			3 効果があったかどうか、わからない			無回答7					
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			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											

- ・今年度のアンケートの回収率は82%でした。ご協力ありがとうございました。
- ・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。
- ・無回答の所はご家族が同居されたり、一緒にご回答いただかない場合には確認し難いかもしれません。会話の中からケアマネジャーは利用者のお気持ちを汲みとるように努力していますが、今後も設問を工夫するなどして参ります。
- ・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も多く、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出来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。
- ・日常生活上必要な買い物等利用できるとうありがたいのですが。
(同居のご家族がいらつしゃると難しいこともございます。ご遠慮なく、直接ケアマネにご相談下さい。)
- ・いつも笑顔でどんなわがままにも応えていただき感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・的確なご提案を頂き今まで以上に快適に過ごしている本人を見る度に、感謝しております。
- ・いつも介護をしている者に対し、気配りをして下さいます。
- ・いろいろ親切に相談にのってくれていますし、親身に助言を頂いています。
- ・ケアマネさんにはよくフォローして頂いています。
- ・いつも親身にお話しして下さり、お忙しいのに本当にありがとうございます。
- ・いつも細かなところまで気遣いして下さいりととても助けられています。
- ・いつも声掛け多く、親切に対応して下さり感謝しております。
- ・転居したばかりだったのですが、すぐに対応していただき大変助かりました。

など、皆さまから嬉しいお言葉を沢山いただきました。

普通に生活していると、怪我、介護は突然襲ってきます。介護保険制度やサービスがわかりにくく、？ばかりが多くて不安になりますが、どうぞ遠慮なくご相談下さい。制度改正で使いやすくなっている所と、使い勝手が悪い場面もあります。ご意見にあるように生活支援に制限がかかり、ヘルパーサービスがどちらかという身体介護中心に移行しています。今年はコロナ禍でもあり、皆様、ストレスを抱えて生活をされていることと存じます。どんなことでもお困りのことがあればご相談下さい。これからも誠心誠意努めて参りますので宜しくお願いします。