

＜2023年度アンケート結果＞ 回収率90%

NPO法人ワーカーズ心

利用者様のご状態や事情により全戸配布はできませんで 居宅介護支援事業所

＜作成日＞ 9月6日

問	1	2	3	回答	回答	回答			
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	31	3	7
				無回答	0				
2 半年～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	9	2	0	3	2
				11名対象					
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	1	44	2	0	3	1
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	1	43	2	0	3	3
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	1	43	2	0	3	2
				無回答	1				
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	1	43	2	0	3	1
				無回答	1				
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	1	44	2	0	3	0
				無回答	2				
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	1	45	2	0	3	0
				無回答	1				
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	1	45	2	0	3	1
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	1	46	2	0	3	0
※ 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									
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	1	46	2	0	3	0
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	1	45	2	0	3	1
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	1	41	2	0	3	5
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	1	38	2	0	3	5
				無回答	3				
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	1	28	2	14	3	0
	4 満足していない	5 わからない		4	0	5	3		
				無回答	1				

・今年度のアンケートの回収率は88%でした。ご協力ありがとうございました。

・今回は、ご家族のご判断で回答をいただいた方が今までになく多く、利用者の高齢化が進んでいることもあるかと思われます。

・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質問があるかもしれません。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。

・各種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も多く、やりがいに通じる回答数を頂きました。

・介護の負担軽減が出来たかという問い、判断が難しい所ですが、無回答が2ありました。

効果が分からないと思われる方も 5 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。

・ケアマネジャー事務所に対し、満足頂いている、まあまあ、との評価が殆どでした。今後法制度が変わり現在は利用者負担がないケアマネ業務に対して負担が発生することが考えられます。皆様に選ばれる居宅介護事業所になれるよう、日々努力を続けていきます。

☆その他、以下のような貴重なご意見を頂きました。(順不同)

♡種々の問題に対して親身に相談にのっていただき、感謝しています。今後ともよろしくお願い申し上げます。

♡相談すると迅速に対応して下さい。助かります！

♡いろいろな相談に真摯にのって下さいます。感謝しています。

♡毎回、お騒がせして申し訳ありません。ケアマネさんを頼りにしています。宜しくお願いします。

♡お気遣いしていただきありがたく感謝しかありません。

♡これから先、相談事が増えてくるだろうと思われます。どうしても一人でのことが多いので自分との折り合いが大変ですね。

♡家族にとって支援は大変助かっています。

<サービス事業所に関連するご意見> ケアマネが出来ることは改善し、ご要望を伝えるようにいたします。

☆介護度によって受けられるサービス内容がわからず、できれば把握したい。どんなことが受けられるのか、知りたい。

例えばマッサージ等

ご返答：最初の契約時にご説明していますが、なかなか知らないことを説明されてもわかりにくいことが多くございます。サービス開始には複数のサービスをご紹介するように努めております。実際に使ってみてから疑問が出てきますので、遠慮せずに気軽にご相談ください。(ちなみにマッサージは介護保険外になりますので医療保険をご利用の場合には主治医とのご相談になります。そのことをお伝えしています。)

☆運営会社の変更に伴い契約の結び直しがありますが、新しい責任者と顔合わせがなく、利用している母も知らない状況です。

スタッフの入れ替わりもありますがこのまま、今まで通りデイを利用できるようにお願いします。

ご返答：サービスの現場の責任者とは担当者会議を開催しておりますが、運営主体法人側の直接の顔合わせはケアマネジャーでも必ず行うものではありません。サービスが滞らない様に引継ぎし、ケア内容の事や現場での疑問はケアマネジャーやデイサービスに気軽にご意見をいただくと改善がスムーズに進みますので宜しくお願いします。

☆新規の情報供与の量を増やしていただくとありがたいです。

☆デイサービスで足の運動を少し取り入れて下さるとうれしいです。