

ご利用者様・ご家族様 満足度アンケート（令和2年度）

実施期間 令和2年4月1日～5月15日

回答率 72.1% (75/104)

回答した人に○をつけてください	ご利用者本人	ご家族	その他 ()	未記入
	18名	51名	0名	6名

※ 回答者が複数の場合には「利用者本人」としてカウントする。

※ アンケートに出てくる「あなた」という言葉はご利用者本人のことを指します。

※ 回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところに○をつけてください。

I. サービスについての説明（5問）

	質 問 文	はい	いいえ	わからない	未記入
1	ケアマネジャーの役割のくわしい内容や利用方法などが書かれた書類（重要事項説明書）について、ケアマネジャーからわかりやすく説明を受けましたか。	66	2	6	1
2	利用する介護保険サービスの利用料金やサービスの内容について、ケアマネジャーからわかりやすく説明を受けましたか。	71	0	3	1
3	ケアマネジャーは、あなたの苦情や相談を聴いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当機関）の名前を教えてくださいましたか。	64	3	6	2
4	利用するサービスをキャンセルするとき、またケアマネジャーとの契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。	62	7	5	1
5	利用する介護保険サービスの内容や料金について、あなたが質問したとき、ケアマネジャーはあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。	71	0	3	1

自由記述欄（基本は原文のまま記載、個人が特定される可能性がある場合には加工する）

- ・ 2～5番までの質問文についてはケアマネジャーさんに質問したことがないのでよくわからない。
- ・ どうしてケアマネジャーは慣れた頃に辞めるのでしょうか。

- ・ 事務所は最近暗い感じがします。
- ・ 職員は皆良い人達ばかりです。
- ・ 担当者の対応についてはいつも親切丁寧であり、心から感謝しています。
- ・ いつもお世話になっております。これからもよろしくお願いします。
- ・ 私たちの悩み相談に耳を傾けてもらいいつも本音で話すことができうれしく思っています。本当に私たちが分からなくて相談するといろいろとプランを考えてくれたり、次々と事を運んでくれ私たちも安心しています。これからもよろしくお願いします。家族・子供一同喜んでいます。
- ・ いつもご配慮いただきありがとうございます。
- ・ いろいろお世話になる事ばかりですが、親切に対応していただき感謝しております。本人も十分にさせていただいている。これからもよろしくお願いします。
- ・ ケアマネジャーには親身になって相談に乗ってもらっています。介護している家族は日々大変です。このようなアンケートを何にするのですか。当然のことばかりです。とてもよくしていただいています。馬鹿らしく答える気になりません。
- ・ お世話になります。本人も毎日喜んで出かけています。本当に助かっているのです。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・ ケアマネジャーさんの存在がとても心強くありがたいです。
- ・ 質問1について、利用当初お聞きしたかもしれませんが、利用期間が10年以上になり忘れてしまいました。

ご利用者様・ご家族様 満足度アンケート（令和2年度）

※ アンケートに出てくる「あなた」という言葉はご利用者本人のことを指します。

※ 回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところに○をつけてください。

Ⅱ. サービスの内容（6問）

	質 問 文	はい	いいえ	わからない	未記入
1	ケアマネジャーは、約束したとおりに訪問したり、相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか。	74	0	0	1
2	利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、ケアマネジャーは気持ちよく対応してくれますか。	71	1	2	1
3	ケアマネジャーは、ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、あなたの身体の具合や気持ちなど、いろいろなことに配慮してくれますか。	73	0	1	1
4	ケアマネジャーは、あなたや家族のことを勝手に他人に話さないなど、秘密を守ってくれますか。	69	0	5	1
5	ケアマネジャーは、あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか。	72	1	1	1
6	ケアマネジャーは、他人にあなたの私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーに配慮したケアプランを作成したり、相談に対応してくれますか。	71	0	3	1

自由記述欄（基本は原文のまま記載、個人が特定される可能性がある場合には加工する）

- ・ 毎回お会いできるのを楽しみにお待ちしております。今は私の1番大切な、頼りに頼りにしている方です。今後ともずっと〇〇さんにおすがりしたく節にお願いしたいです。
- ・ サービス内容については、本人の意向を踏まえ、きめ細かな部分まで対応していただいております。満足しております。

- ・入院・退院の時に私たち家族を交えてこれからの看護の話をして私たちが楽になることを考えてくれて、ホント言って私たちも年を取ってきているのでケアマネジャーさんにはいつもお世話になっています。まさか子として親が急にこんなになるなんて姿を見ると悲しいです。これからも本音でいろいろと相談しますのでお願いします。
- ・質問2について、たまたま連絡した日が担当ケアマネジャーさんがお休みの日だったのですが、電話に出た方が担当者さんに連絡をしてくれて、休みだったにもかかわらず電話をくれ手配をしていただきました。せっかくの休みだったのに申し訳なく思いつつ大変ありがたかったです。

ご利用者様・ご家族様 満足度アンケート（令和2年度）

※ アンケートに出てくる「あなた」という言葉はご利用者本人のことを指します。

※ 回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところに○をつけてください。

Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質 問 文	はい	いいえ	わからない	未記入
1	ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	68	0	1	6
2	ケアマネジャーの作成するケアプランや、相談援助の技術に満足していますか。	65	1	3	6
3	ケアマネジャーは、相談したりケアプランを作成する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	68	0	1	6
4	ケアマネジャーは、生活をさらに良くするために、いろいろな提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。	63	1	5	6
5	ケアマネジャーに相談したことで、各種サービスにつながり自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。	60	0	8	7

自由記述欄（基本は原文のまま記載、個人が特定される可能性がある場合には加工する）

- ・サービスの満足度については言うことはありません。利用者の気持ちを十分理解され、具体的な相談・アドバイス等々気持ちよく対応していただいております。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。蛇足ですが、しおさいの里全職員の更なる協力・努力・前進を心より祈念申し上げます。
- ・担当の〇〇さんにはいつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・わがままな主人によく付き合ってくださいありがとうございます。私の愚痴も聞いていただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつもお世話様です。ありがとうございます。ご苦労様です。

- ・〇〇さんにはお世話になっております。いつも明るく丁寧に対応していただき感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・お世話になりましてありがとうございます。本人は皆さんによくしていただき喜んで行っています。魚など骨を取ったりするのが下手で出さないようにしていただいております。あとはみな食べると申しております。最近足がもつれたりするので風呂には気をつけていただきたいと思います。マスクいただきました。本人はつけると嫌がりますが、何とかして出ました。
- ・些細なことでも相談に乗ってくれたり頼みを聞いてくれたり、とても頼りになり助かりました。
- ・施設利用につき、変更のお願い等があっても快く対応してくださりととても感謝しています。ありがとうございます。