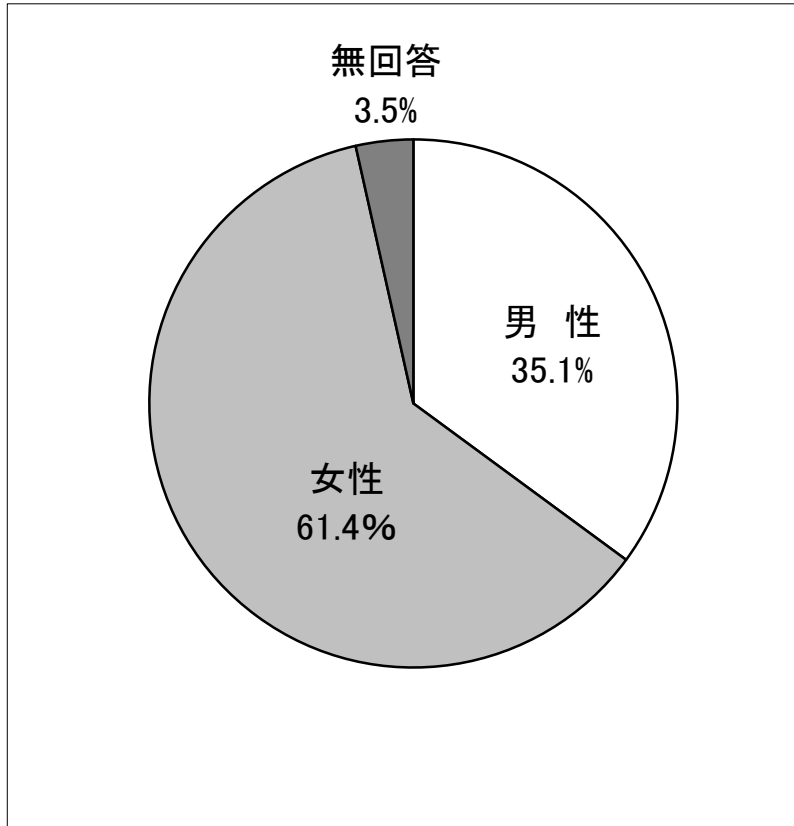


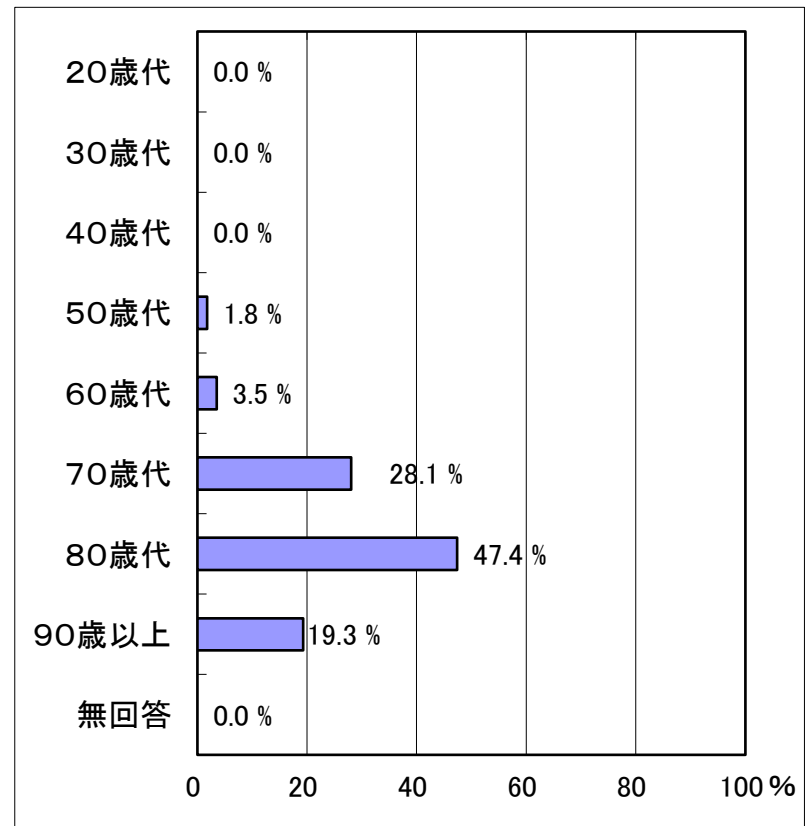
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 57 件



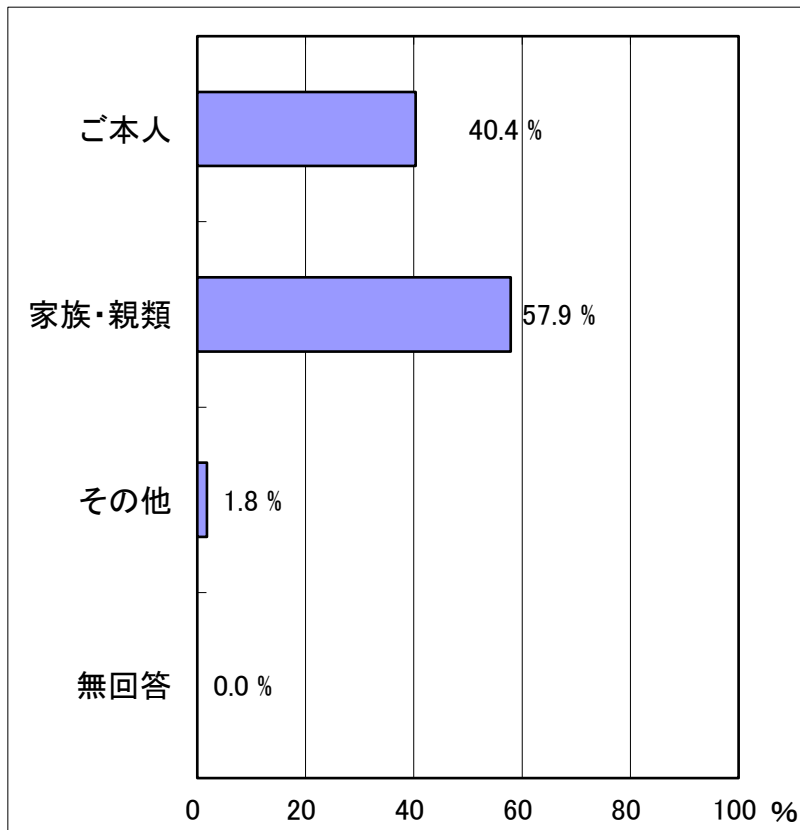
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 57 件



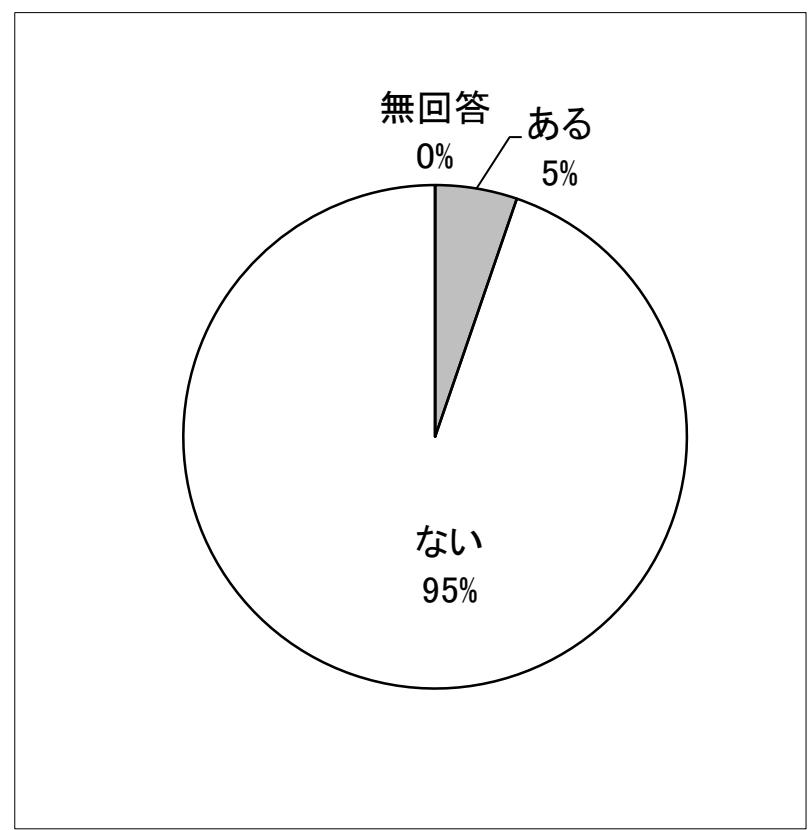
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 57 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

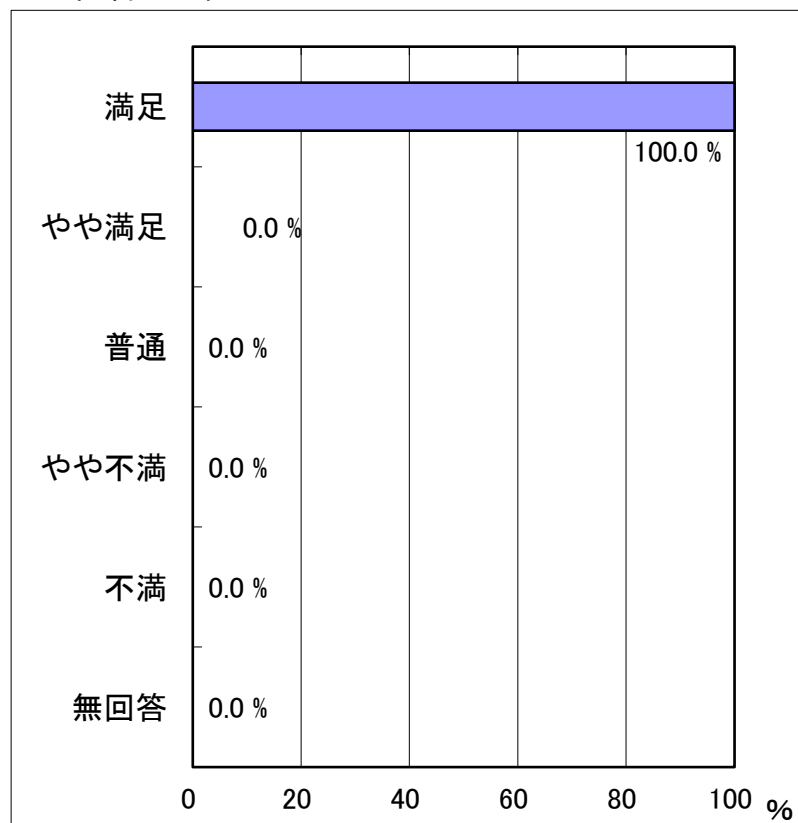
回答数 57 件



ケアマネ アンケート(基本項目) 報告

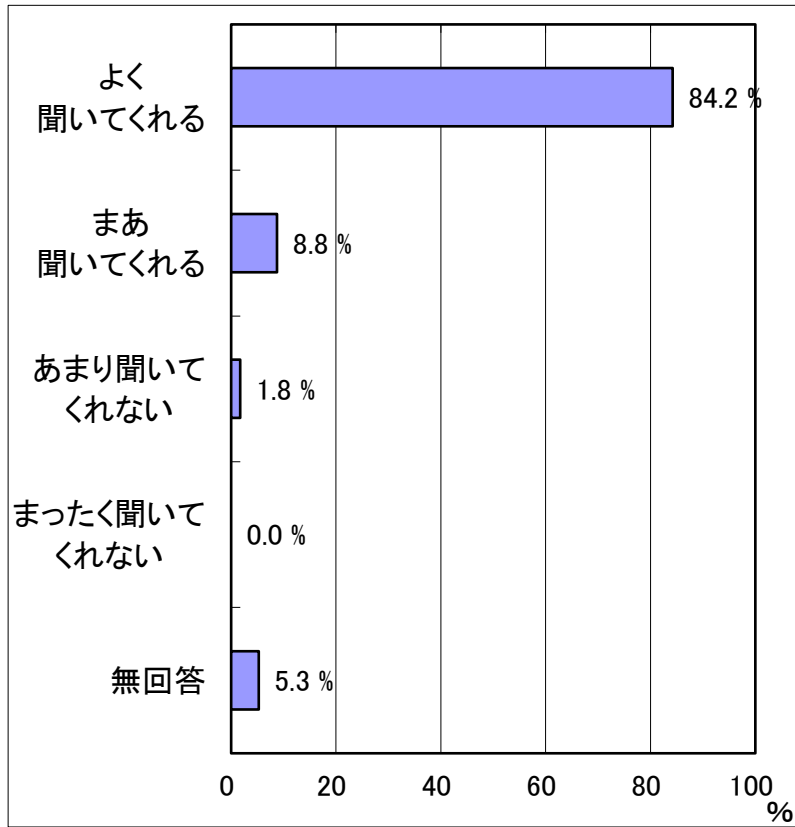
問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 3 件

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。



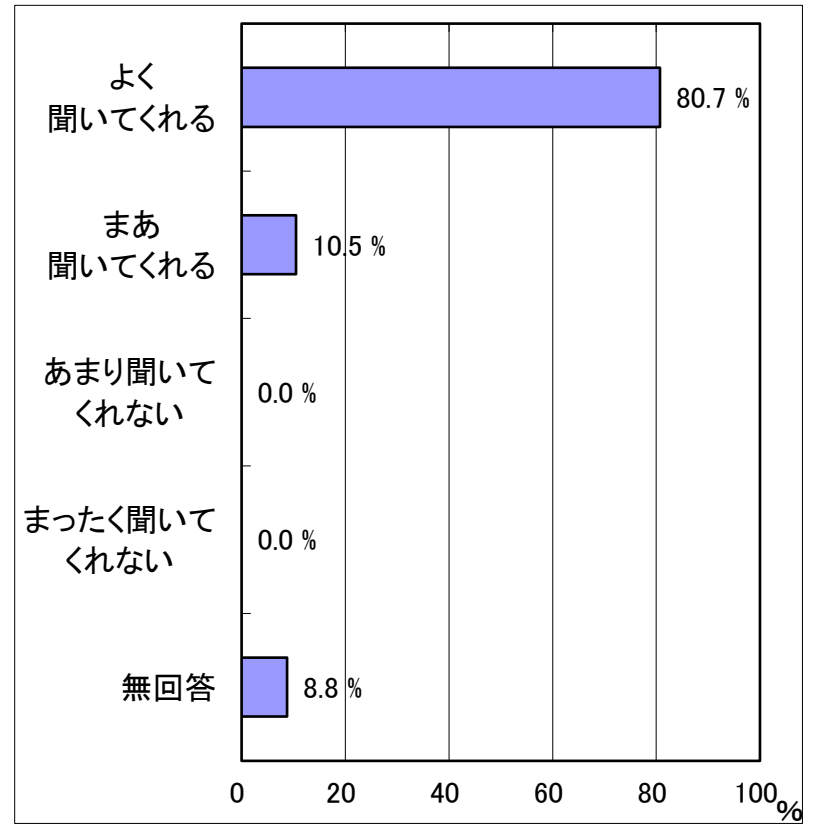
問1 ケアマネージャーは、ご利用者の話を親身になって聞いてくれますか

回答数 57 件



問2 ケアマネージャーは、ご家族の話を親身になって聞いてくれますか

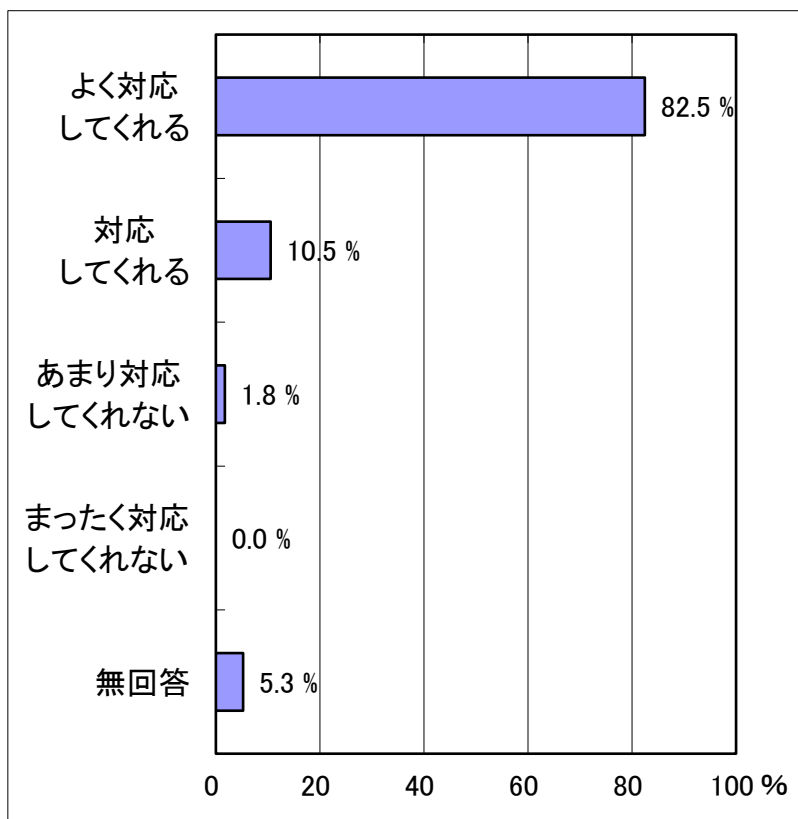
回答数 57 件



9割以上の方に「よく聞いてくれる」「まあ聞いてくれる」と回答いただきました。「あまり聞いてくれない」との回答も頂きましたので、今後は一層気をつけていきたいと思えます。

問3 ケアマネージャーは、親切に対応してくれますか

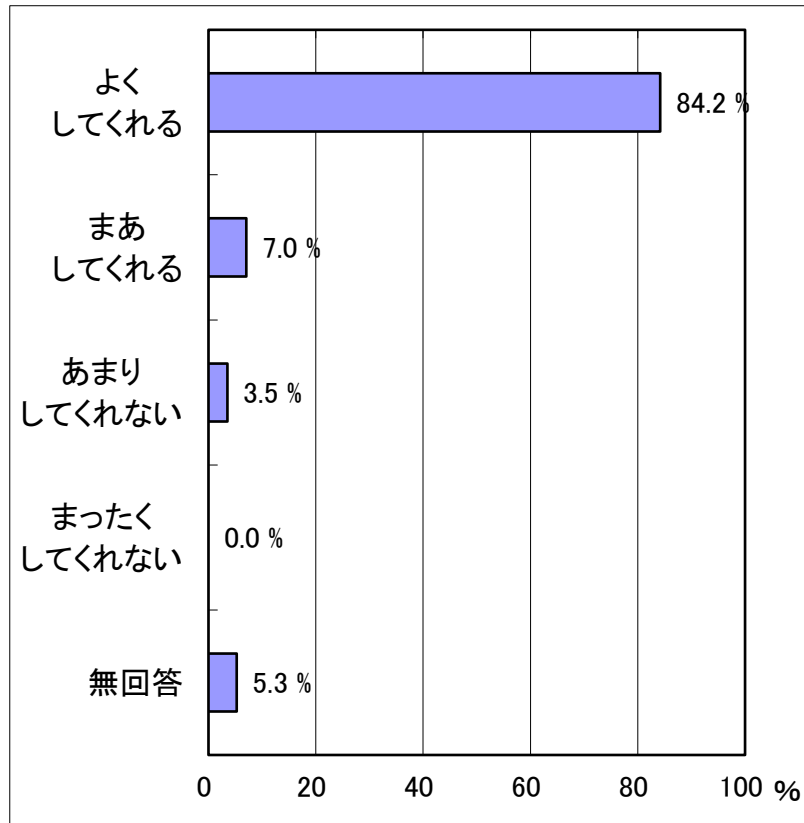
回答数 57 件



9割以上の方に「よく対応してくれる」「対応してくれる」と回答いただきました。「あまり対応してくれない」との回答もいただきましたので、今後はご利用者様の思いに寄添えるよう努めてまいります。

## ケアマネ アンケート 報告

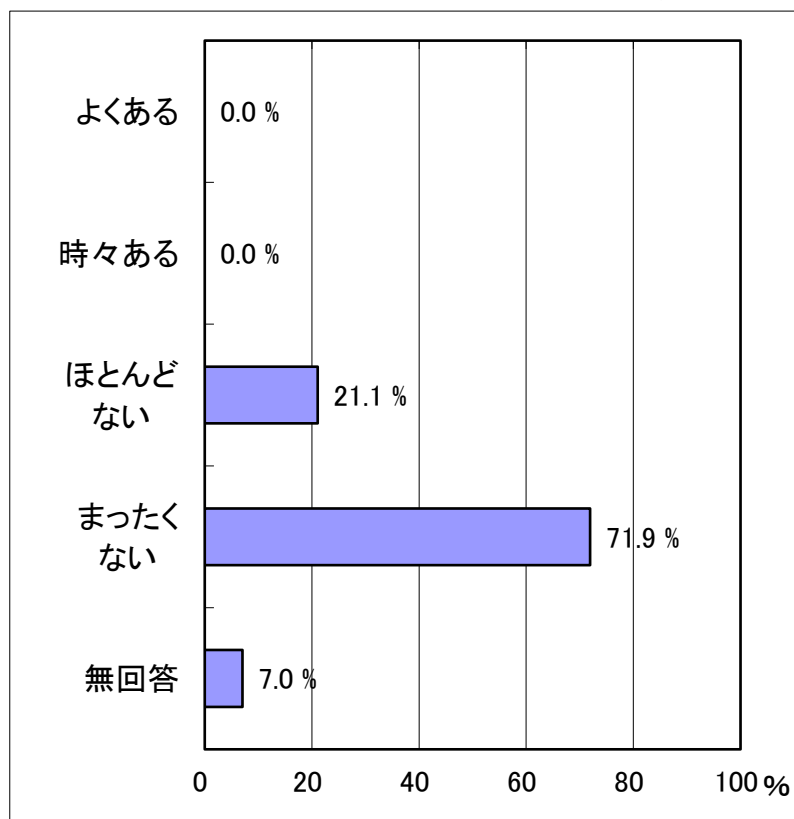
問4 ケアマネージャーは、ご利用者が利用するサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)について、十分な説明をしてくれていますか 回答数 57 件



9割以上の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。「あまりしてくれない」との回答もいただきましたので、今後は丁寧なわかり易い説明を心がけてまいります。

※ 「あまりしてくれない」「してくれない」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか、具体的にお書きください

問5 ケアマネージャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか 回答数 57 件



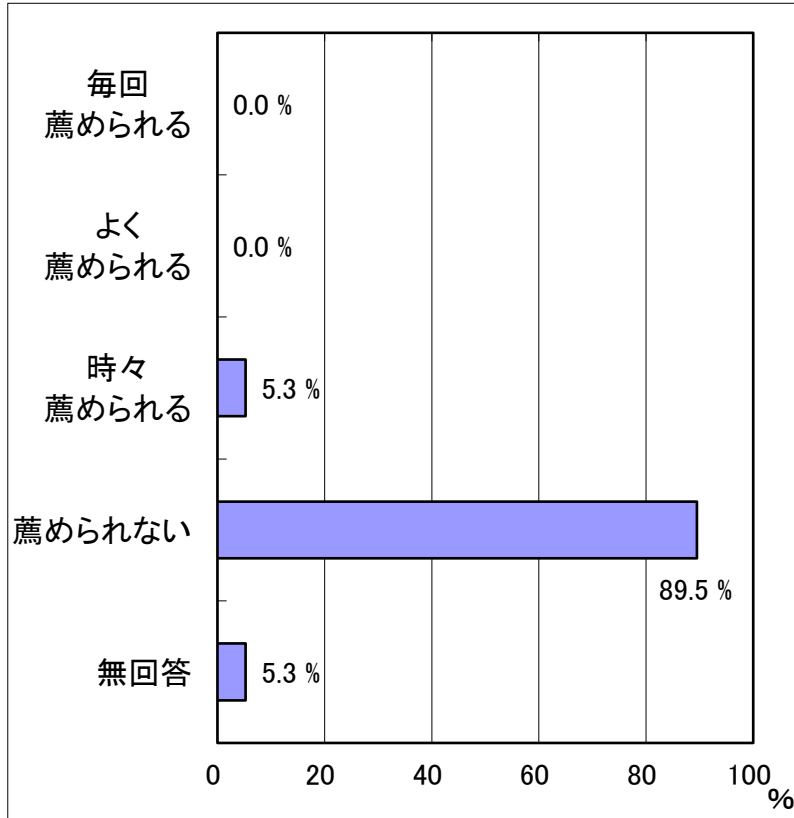
※ 「よくある」「時々ある」とお答えになった場合は、どのような言葉でそう思われたか、具体的にお書きください

- ・ 一回有りました。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後言葉づかいには十分気をつけていきたいと思っております。

問6 特定のサービス、特定の業者を薦められたりはしていませんか

回答数 57 件



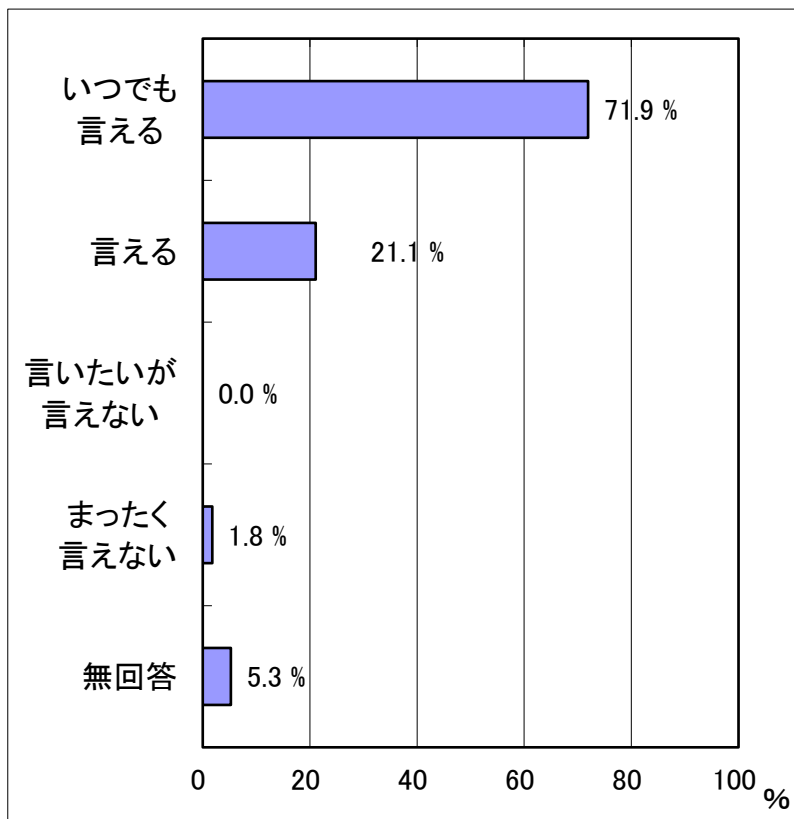
※ 「毎回薦められる」「よく薦められる」「時々薦められる」とお答えになった場合は、具体的にお書きください

- ・サービスをもう1日多くしたらどうですか？と言ってくれます。私が楽になると思ってきています。私もその方が有難いのですが、本人は2日でよいと申しますので今は2回のデイサービスにしています。
- ・福祉用具の業者、デイサービス、介護タクシーを勧められ大変うれしく思っています。

今後ご利用者様の体調や生活状況に応じた提案に努めます。

問7 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができますか

回答数 57 件



※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

9割以上の方に「いつでも言える」「言える」と回答いただきました。「まったく言えない」との回答もいただきました。ご心痛をおかけしていた事誠に申し訳なく思います。今後は話しやすい関係づくりに向け努力してまいります。

○ ケアマネージャーが担当させていただいて、良いところをお書きください

- ・ 体調悪い時にすぐに入院手続きをして頂き良かったです。いつも感謝しております。
- ・ 親切で色々気づかいをしてもらえてありがたいです。
- ・ いつも笑顔を絶やさずやさしく接してくれます。本人のみならず、家族の心のケアもしていただいています。
- ・ 特に〇〇さんは色々めんどろな事でも良く聞いてくれます。〇〇さんはリハビリをよくしてくれ来て下さるの待ち遠しいです。
- ・ 親身になって話を聞いて頂き対応もすぐにして頂けるので信頼しています。頭が下がります。
- ・ 利用しているデイサービスへの要望や不満などがある場合、対応が早い事とこちらの意見をよく聞きいれてもらえる事が良いです。
- ・ 1ヶ月に一度訪問して頂きありがたく思っています。介護する者される側の不満を笑顔で対応していただき感謝しております。
- ・ 親切。
- ・ 親切で気軽に相談できうれしいです。
- ・ すぐに何事も対応してくれる。
- ・ とても親切です。
- ・ いつも親切でやさしく接してくれているのでうれしいです。
- ・ 本人に対してもやさしく言葉をかけてくれます。家族にも親身に相談にのってくれます。
- ・ 家族の困っている話しや直接介護に関係のない話に家庭内の状況等も聴いてくれる事。
- ・ 本人や家族ともよく色々話しをしてくれる。こちらからも色々話せる。
- ・ いつも本当にお世話になっています。安心して世話ができます。これからもよろしく願いします。
- ・ 何事でも相談しやすい事。
- ・ 介護の更新の時期になって、今までと同じサービスを利用したいと考えていたなか、介護度がどれだけ出たら今までと同様にできるかなど事前に調べてくれていてよかった。
- ・ 介護のわからないところや色々気軽に聞ける。
- ・ いつもやさしく対応して頂き喜んでいきます。
- ・ 良く面倒を見てくれて安心していられる。
- ・ 親切に話を聞いてくれる。
- ・ 必要な時は連絡すればいつでもきてくれるし、何でも教えてくれる。
- ・ 私と同級生という事で、又両親も知っているので安心して色々相談事やお話を気軽にできてとてもうれしく思います。色々お世話になり有難うございます。
- ・ 介護について 他の情報をもらう事がある。
- ・ いつも親切に色々話を聞いて下さり感謝致しております。月に一度お会いできるのを楽しみにさせて頂いています。
- ・ とてもやさしいし、親切だと聞きますし、私も何度か会ったことがあります、上品で気のやさしそうな印象を持っています。
- ・ よく話をきいてくれます。
- ・ 何でも話せるし、わからん事は聞けます。ありがとう。一言一つでもやさしい あたたかい。
- ・ 特別に色々すすめたりはしないし、私たちの事を思って話して下さいますので喜んでいきます。今後の事も相談したいと思っています。
- ・ 連絡すればすぐに対応して頂き、気軽に相談できるようにしてもらっています。いつもありがとうございます。

- ・ 物腰が低く笑顔良し。話しやすい。傾聴姿勢。
- ・ 訪問看護・リハビリ・ヘルパーさん・介護用品の業者さんとの連携が密にされていて、何か相談すると、すぐ必要な方面に連絡を取り短期間で解決してくれます。またすぐに解決できない場合は、それまでの間ひとまずどうすればいいかという所まで一緒に考え、手助けしてくださっていつも感謝しています。
- ・ 一ヶ月に一度来て下さるのを楽しみにしています。親身になって話を聞いて下さり、アドバイスして頂いて弟妹、子以上に思っています。心も若返る気がします。本当に良いケアマネージャーで有難く思っています。どうか今後とも心の支えになって頂いてよろしくご指導をお願いいたします。
- ・ なごみにいらっしゃるのでよく理解していただいて話しやすいです。
- ・ 時間外にも対応して頂き、親切にさせていただきます。
- ・ いつも親身になって考えてくれ相談に乗っていただけるので感謝しています。
- ・ 何でも相談できて良いです。
- ・ 気軽に言う事ができる点。
- ・ なんでも話せる事が第一のよいところ です。
- ・ やさしい所。

○ 担当のケアマネージャーに良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 今のままで充分です。ありがとうございます。
- ・ 感謝しています。
- ・ 今の所不自由な所はないので特にありません。
- ・ 今の時期暑い日が続いていますが 体に気をつけて頑張ってください。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ これからも母をよろしくお願ひ致します。
- ・ 全くなし。有田郡市1だと思ひます。
- ・ 介護度が今よりも重くなつた場合の対応を色々話してほしい。  
(回答) その時のご利用者様の状況により、利用サービスや対応法も変化していきます。今後の生活設計にも影響しうることですので、例を挙げる等、わかり易い説明を心がけます。今後も適切な提案ができるよう努めてまいります。  
お気軽にご相談ください。