

《アンケート集計結果》

問 1	ケアマネジャーの言葉遣いやあいさつは丁寧で気持ちのよいものですか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		183	0	1	4
		97,3%	0%	0,6%	2,1%
問 2	ケアマネジャーはあなたの話をよく聞いていますか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		182	0	2	4
		96,8%	0%	1%	2,1%
問 3	ケアマネジャーの身だしなみは印象のよいものですか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		182	0	2	4
		96,8%	0%	1%	2,1%
問 4	ケアマネジャーへ話した内容が関係者以外に漏れていないかと心配ですか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		15	160	7	6
		8%	85,1%	3,7%	3,2%
問 5	ケアマネジャーはケアプランをわかりやすく説明しましたか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		174	1	4	9
		92,5%	0,6%	2,1%	4,8%
問 6	ケアマネジャーはあなたの不満や要望を聞いて対応をしていますか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		174	2	5	7
		92,6%	1%	2,7%	3,7%
問 7	問6で 「いいえ」 とお答えの方にお聞きします。よろしければ、不満や要望等改善してほしい所を教えてください。 (記載1件) 一緒に暮らしている家族の相談もしてほしい (問6 はい)				
問 8	ケアマネジャーの苦情対応窓口での対応はいかがですか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		79	3	63	43
		42%	1,6%	33,5%	22,9%
* 空欄等における記載意見 ・苦情を言ったことがないのでわかりません。 ・ふつう ・大変よい ・まだ電話したことがない ・訪問したことがないから					
問 9	電話や来所の際に担当者が不在でも、他のケアマネジャーは丁寧に対応しましたか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		147	1	25	15
		78,2%	0,6%	13,3%	7,9%
* 空欄等における記載意見 ・訪問したことがありません					
問 10	担当のケアマネジャーと「介護センターにじ」に満足していますか？	はい	いいえ	わからない	未記入
		170	1	6	11
		90,4%	0,6%	3,2%	5,8%
* 空欄等における記載意見 ・大変よい					

「ケアマネジャーに対するご意見、ご要望等」がありましたら、ご自由にお書きください。

*一部抜粋

- ① 家族が一人で介護をされていて不安になる時が多々あり、今回お世話になることになり大変心強く、ありがたいと思っております。よろしく願いいたします。
(家族より)
- ② デイケアサービスを利用していますが、毎日どの様な時間の過ごし方をしているか判りません。手間でなければ知りたいとも思います。(家族より)
→ 貴重なご意見ありがとうございます。サービス利用状況につきましては、担当のケアマネジャーにお気軽にご相談ください。介護サービス事業者とも連携し、ご様子をお知らせさせていただきます。
- ③ 良いケアマネさんで感謝しております。可能であればなのですが、直接携帯番号やメールアドレス、ラインなど教えて頂きたいなと思います。(家族より)
→ 貴重なご意見ありがとうございます。ケアマネジャーへの連絡につきましては、以下の連絡先にてご活用頂きますようお願いいたします。
(電話) 025-550-1025 (8時30分~17時15分)
(携帯) 090-2416-9784 (営業時間外)
*上記携帯電話番号のショートメール(SMS)機能もご活用いただけます。
- ④ 電話の音が聞き取りにくい時がある。(本人より)
→ 大変恐れ入ります。今後については、電話においても聞き取りやすいようにお話させていただきたいと思っております。現在、新型コロナウイルス感染予防対策として、常時マスク着用での業務となっていることもあり、ご不便をお掛けしたかもしれません。誠に申し訳ありませんでした。
- ⑤ もう少し利用者と会話してもらいたい。お忙しいのはわかりますが。(家族より)
→ 大変恐れ入ります。ケアマネジャーの配慮が足りず、ご不快な思いを感じさせてしまい申し訳ありません。今後はより一層ご本人様との会話、時間を大切にさせていただき、ご相談させていただければと思います。
- ⑥ 私の話(愚痴)など真剣に聞いて頂き心が落ち着きます。これからも主人共によりよろしくお願いいたします。ケアマネジャーありがとう。(本人より)
- ⑦ 今現在、コロナの影響で自粛ムードですが、次のステージでの御指導を宜しく願いいたします。(家族より)
→ 当事業所につきましては、国、県、市の基準及び糸魚川市における介護サービス事業所の状況を踏まえつつ感染予防対策を実施中です。今後とも、地域におけるウイルス感染状況を確認しつつ、皆様とも力を合わせて新型コロナウイルス感染予防対策を継続していきたいと考えております。

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。皆様より、多数の励ましのお言葉やご意見を頂戴し、大変感謝しております。

今後とも、何卒よろしくお願いいたします。