

《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	
		162	0	2	0	
		98,8%	0%	1,2%	0%	
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	
		162	1	1	0	
		98,8%	0,6%	0,6%	0%	
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	
		163	0	1	0	
		99,4%	0%	0,6%	0%	
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たことはありますか？	はい	いいえ	わからない	未記入	
		19	124	19	2	
		11,6%	75,6%	11,6%	1,2%	
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	
		157	2	4	1	
		95,8%	1,2%	2,4%	0,6%	
問 6	ケアマネジャーはあなたの不満や苦情、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	
		148	10	3	3	
		90,3%	6,1%	1,8%	1,8%	
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内容を教えてください。 ・記載なし					
問 8	ケアマネジャーの苦情対応窓口での受付は丁寧ですか？	はい	いいえ	ふつう	言ったことがない	未記入
		58	0	3	85	18
		35,4%	0%	1,8%	51,8%	11%
* 空欄等における記載意見 ・記載なし						
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	
		122	4	19	19	
		74,4%	2,4%	11,6%	11,6%	
* 空欄等における記載意見 午前中電話した時、担当者が不在（出ている）だったので、12時すぎに帰るので伝えておく（担当者から電話かける）といわれたが、電話口に出た人（ケアマネさん）は全く伝えていなかった。あとでそちらからの電話を待っていたため、いっさい外出できなかった。※担当者留守のとき 電話の窓口に出た方は机上に必要事項、メモを渡すなどきちんと伝えてもらいたい。（ご家族より） ⇒この度は伝達連絡の不備からご迷惑をおかけし、またご不快な思い感じさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご連絡いただいた内容は、専用のメモ用紙を用いて、迅速かつ丁寧に対応させていただきます。誠に申し訳ありませんでした。						
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	
		150	1	3	10	
		91,5%	0,6%	1,8%	6,1%	
* 空欄等における記載意見 ・記載なし						

皆さまからアンケート結果より「ケアマネジャーに対するご意見、ご要望等」を掲載させていただきます。
*一部抜粋

- ① わからない事や不安な事、健康面などにも、適切なアドバイスをしていただき、とても安心感を覚えます。有難うございます。（ご家族より）
- ② こちらの希望を丁寧に聞いてくれ、急な変更等も親身に対応していただき、大変感謝しております。（ご家族より）
- ③ 土日にも連絡等ができたなら良いと思います。（ご家族より）
⇒ 貴重なご意見ありがとうございます。介護センターにじでは24時間常時連絡が可能な体制を整えております。急な対応が必要な場合には、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）
*上記携帯番号のショートメール（SNS）機能もご活用いただけます。
- ④ いつも親切に対応していただき感謝しています。県外の病院との連絡にも、すぐに対応していただいたお陰で退院後の生活や介護施設への利用がスムーズに行きました。（ご本人より）
- ⑤ 大雨での避難になる前、急な天気迷っていた中、電話でショートステイに案内してくれたのがとても有難く助かりました。（ご家族より）

<アンケート集計結果より>

設問4の『はい』に回答された方が多数であり、当事業所としましても現状を真摯に受け止めまして、改善を図っていく所存です。

つきましては、個人情報取り扱いについて、研修の実施や関係するサービス事業所等との連携においては厳重な管理の下で情報提供を実施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。