**ゆめハウス居宅介護支援事業所**

**利用者様ご家族様アンケート結果**

目次

**調査概要****1**

[**質問1：ケアマネジャーに信頼して相談出来ますか**](#_Toc502314513) **2**

[**質問2：ケアマネジャーの身だしなみや礼節は適切ですか**](#_Toc502314514) **2**

[**質問3：担当ケアマネジャーは、変更や依頼に迅速に応じていますか 3**](#_Toc502314515)

[**質問4：サービス内容やサービスに係る費用の説明がきちんとされていますか**](#_Toc502314516) **3**

[**質問5：ご利用者、ご家族の個人情報を許可なく使用されたと思うことがありますか 4**](#_Toc502314517)

[**質問6：担当しているケアマネジャーや事業所に、ご意見やご希望などありましたらご自由にお書きください。**](#_Toc502314518) **5〜8**

[**結果から**](#_Toc502314518) **8**

**この度実施したアンケートの結果を報告します。**

# **調査概要**

**＜調査方法＞**

**居宅介護支援事業所利用者様・ご家族様アンケート**

**＜調査時期＞**

**令和4年11月15日～令和4年12月10日**

**＜回答者数＞**

**93名回答　対象者数146名　回収率63％**

## **質問1：ケアマネジャーに信頼して相談できますか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1.出来る | 86人　　 | 93％ |
| 2.いつも出来る訳ではない | 5人 | 5％ |
| 3.できない | 1人 | 1％ |
| 4.その他 | 1人 | 1％ |

## **質問2：ケアマネジャーの身だしなみや礼節は適切ですか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1.適切 | 92人 | 98％ |
| 2.適切と思えないことがあった | 1人 | 1％ |
| 3.不適切 | 0人 | 0％ |
| 4わからない | 1人 | 1％ |

## **質問3：担当ケアマネジャーは、変更や依頼に迅速に応じていますか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1.応じる | 89人 | 99％ |
| 2.いつもではない | 1人 | 1％ |
| 3.遅い | 0人 | 0％ |
| 4.できない | 0人 | 0％ |

## **質問4：サービス内容やサービスに係る費用の説明がきちんとされていますか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1.説明がある | 81人 | 92％ |
| 2.説明がわかりにくい | 3人 | 4％ |
| 3.説明不足 | 0人 | 0％ |
| 4.その他 | 2人 | 2％ |
| 5.無回答 | 2人 | 2％ |

## **質問5：ご利用者、ご家族の個人情報を許可なく使用されたと思うことがありますか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 回答 | 人数 | 割合 |
| 1. ある
 | 　4人 | 4％ |
| 1. ない
 | 79人 | 84％ |
| 1. わからない
 | 11人 | 12％ |

**各質問へのご意見等**

■**質問1**　**ケアマネジャーに信頼して相談できますか**

・話しやすい。

・何事にも相談にのっていただき感謝申し上げます。

・なんでも話せる人なので安心して相談出来る方です。

・介護のこととかは出来ます。

・最初は不信感を持っていて、担当を替えたらと周りからも言われたりもしたが、思っている事、感じている事を打ち明けたら利用者側の立場で考えてもらえるところを少し感じるようになったと思う。④

・介護支援について利用する前にケアマネジャーさんの仕事はどういうことをしてもらえるのか説明があったと思いますが、個人として理解していません。

・相談しても対応・連絡早く本当信頼・頼りにしています。

・頼ってばかりいて、いつも感謝しかありません。ありがとうございます。

・人によって。

・相談すべき事が発生した場合にはすぐに連絡する気持ちでいるので心強いです。

・本人がとても信用して話をする。

・なんでも相談しています。

・いつもいろいろ話を聞いていただき、ありがとうございます。

・いつも親身に相談に乗ってもらっています。

・そばにいあるわかではないからできない時もある。

・おいでになりますと私の話を聞いて下さり有難く思っております。

■**質問2**　**ケアマネジャーの身だしなみや礼節は適切ですか**

・服装に違和感はないです。きちんと挨拶されます。

・いつもきちんと身だしなみがよく、礼儀正しい方です。

・いつもさわやかなイメージを持っています。

・適切です。

■**質問3**　**担当ケアマネジャーは変更や依頼に迅速に応じていますか**

・そのような事柄がありませんので（無回答）

・通って間もないので、まだ変更や依頼はしていないです。

・頼んだことはすぐにやってもらえるし、気持ちが伝わります。

・いつも無理なお願い申し訳ありません。

・早い段階で今まで対応してくださいました。

・この間の県もすぐに家族に連絡してくれました。

・すぐ応じて頂いております。

■**質問4**　**サービス内容やサービスに係る費用の説明がきちんとされていますか**

・そのような事柄がありませんので（無回答）

・丁寧に説明して下さいます。のみこめない時何回でも繰り返して下さいます。

・費用の説明内容で％とありますが、この点がわかりづらいと感じております。

・説明は受けるが、自分が理解できていないことが多くなった。

・説明されたと思うけど、自分が忘れていると思う。

・費用について聞くことがなかった。④

・人によって。

・覚えていない。④

・サービス内容、費用についてはまだお聞きしたことはありません。（無回答）

・よく分かるように説明して頂いております。

■**質問5**　**ご利用者、ご家族の個人情報は適切に扱われていますか**

・そのようなことは思いもしません。

**■質問7：担当しているケアマネジャーや事業所に、ご意見やご希望などありましたらご自由にお書きください**

・いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。

・まだ日が浅くてよくわかりませんが、とても感じがよくて信頼できる方だと思います。よく話を聞いてくださるのでうれしく思っています。

・アンケートを集計された後はどのように対処されるのか、されたのか利用者側も知っておきたいですね。

・何かあるとメールなど入れて下さるので助かっています。また何かあった時メールや電話入れてくださると助かります。

・認知があり、介護する者がストレスを感じることがあるが、それも聞いてもらうだけで安心したりするので助かっている。

・日にちを言われる時にこちらの都合を聞いてから言われるので困ったことはありません。

・利用させていただいている者としてとても言いにくいのですが、ある特定の方の行動が私としてはなかなか受け入れません。おだやかな時間をすごさせてほしいと感じています。

・コロナ禍でなかなか対面してのゆっくりした話ができない。

・しっかりしていただいていますので意見はありません。

・デイサービス、ショートステイ、入居など利用者の立場は様々です。そして介護者も同じです。介護制度の事も余り良く分からないので指導をして頂きながら利用者が安心して、介護者が信頼できる様ケアマネジャーさんにお願いして担当してもらいたいです。後、自分から担当を変わっても良いですよと言われたのには余り良く思いませんでした。それを決めるのは利用者側ですから。

・家族でメールでやり取りできるので助かっています。

・ケアマネの方にはいつも大変お世話になっております。訪問時間などはこちらの無理のないようにいつも合わせていただいています。日ごろから相談にもしっかり対応して頂き、いろいろな情報も連絡してもらえ、とても感謝しております。

・家は父親・母親と二人ゆめハウスさんにはお世話になっています。介護を（母親）対応していますが、仕事と両立するのは本当大変です。相談・頼りになるのはケアマネさんだけで今までに本当によくしてもらいました。感謝しかありません。今後もよろしくお願いします。

・担当の舟木様は温厚な感じの良いお方で喜んでおります。お世話になっています。

・今後相談することが増えると思います。よろしくお願いします。

・いつも親身になって対応していただき、とても感謝しております。今後もどうぞよろしくお願いします。

・大変な仕事だと思っております。いつも感謝しかありません。今後ともよろしくお願い致します。

・よくお世話して下さり感謝しております。これからもよろしくお願いします。

・いつも都合を聞き、訪問して頂いているので助かっています。介護している自分にも気を遣ってもらっています。ショートの日にちなど。

・親しく接していただき助かっています。

・すぐ対応して頂いているのでよろこんでいます。ありがとうございます。

・訪問される日時、時間等きちんと守っておられます。遅くなる時にはきちんと連絡がありました。

・いつもお世話になりありがとうございます。お医者さん、訪問看護さん、リハビリさん、ジョイケアさんへの連絡などの連携を迅速にやって下さるのであんしんしています。毎回明るく話しかけてくださったり、いろいろな情報を教えて下さったりするので喜んでいます。これからもよろしくお願いします。

・毎月楽しみ。

・いつも悩みを聞いてもらって助かってます。なんでも言える人なので安心してます。

・いつも私が思うようにしてもらっています。やさしいし、ハンサムだし、100点のケアマネさんです。おじいさんがお世話になったこともゆめハウスで良かったと思っています。感謝しています。

・いつも感謝しています。

・訪問される時は事前に電話があります。わかりやすくお話して下さいます。

・いつも明るく前向きになれる対応をしていただき、又的確な指導をして下さるので本当に安心できます。お世話になり、本当にありがとうございます。

・一人暮らしなのでケアマネジャーさんはとても頼りになる人になります。毎月様子を見てもらえるので安心感があります。

・日が浅いので、本人の調子も良いので深く考えていないが…いずれは色々お世話になると思うので、よろしくお願いします。日々心強く思っております。

・いつもよくしてくださっています。ありがとうございます。

・いつもよくしていただいています。私のつたない話やぐちをしっかりうけとめてくださいます。ありがたいです。

・良くしてもらっているので特にありません。

・訪問時間→11：30～12：00間は昼会中なので避けてください。

・今のまで満足。

・良くして頂いておりますので感謝しております。これからもよろしくお願い致します。

・丁寧に対応して頂き、感謝しています。あいがとうございます。訪問時間も希望にそってもらっています。

**結果から**

　**ケアマネジャーに対して色々なご意見ありがとうございました。沢山の信頼の声を頂き気持ちが引き締まる思いです。**

**ご意見の中から、アンケート集計後はどのように対処されているのか分からないというご意見を頂きました。今までゆめ～ルの広報誌をお渡ししていた方にはアンケートの結果に対する改善案や集計結果をホームページに掲載していることを載せていましたが、お渡ししていない方については一方的にアンケートだけ集計させてもらう形となっており申し訳ありませんでした。これから広報誌をお配りしない方にもアンケート結果について周知出来るように致します。**

**また、担当自身から変更の申し出をしたことについては不信感を与えてしまい申し訳ありませんでした。これからそのような思いになられないよう、変更の必要性があった時には前担当か管理者が話をさせて頂くように致します。また気軽に担当変更の相談が出来るよう、これから契約の説明の時にも担当を変わる際には管理者に相談してもらうと良いと説明をしていきたいと思います。**

**今後も、信頼されるケアマネジャーでありたいと思いますので、精進してまいります。ご多忙の折、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。**

**ゆめハウス居宅介護支援事業所**

**管理者　舟木和代**