



「担当ケアマネジャーについてのアンケート」結果



はみんぐ居宅介護支援事業所では、ご利用者様やそのご家族様の満足度やご要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的としてアンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

(調査の目的)

居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る

(調査の対象)

はみんぐ居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）ご利用中のご利用者様及びご家族様

(調査方法)

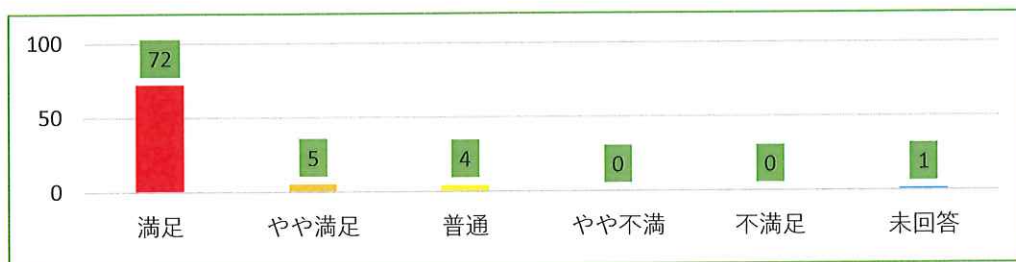
ご利用者様・ご家族様にアンケート用紙を配布、手渡し・郵送にて回収

(調査期間)

令和2年11月～令和2年12月

配布	103	回収	82	回収率	80%
回答者性別	男 30名 女 52名	回答者年齢	30歳代～90歳代		

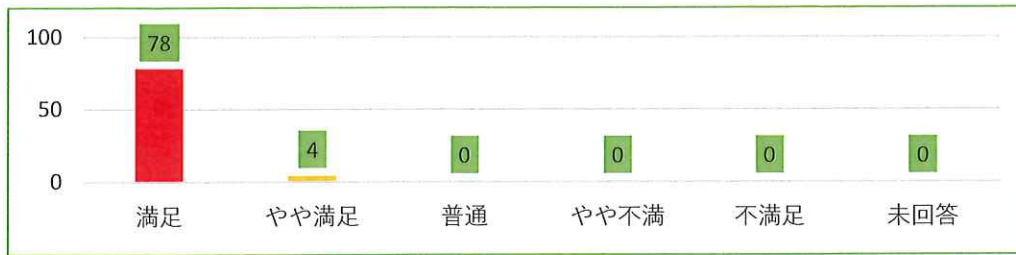
1. 契約時の説明はわかりやすかったですか？



2. ケアマネジャーはご本人様やご家族様の意向を取り入れた計画書を作成してくれますか？



3.相談や希望に応じて、色々なサービスや提供事業所を紹介してくれますか？



4.ケアマネジャーは訪問や電話など、約束したことを守っていますか？



5.ケアマネジャーはご本人様の身になって話を充分聞いてくれますか？



6.ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか？



7.困ったとき、何かあったとき、ケアマネジャーは迅速に対応できていますか？



8.休日や時間外の対応はきちんとしていますか？



9.サービスを利用して、ご本人の心身の状態や生活環境は維持または改善されましたか？



10.現在担当のケアマネジャーに不満を感じたことはありませんか？



*今後のサービス向上につきまして、ご要望・ご意見がございましたらお聞かせください。

- ・NO.8については依頼したことがなく回答を控えます。
- ・呼び寄せ同居の為、近くに親戚も友人もない環境で当初、デイサービスも乗り気ではなかったのですが、当人に合うデイサービス、ショートステイ施設を探して頂いたおかげで唯一の楽しみになりました。また、他人にはなかなか相談できない親子の問題、介助の事など聞いて頂き、良き相談相手で親子共々、頼りにして感謝しております。
- ・コロナウイルス感染拡大の影響を受け、通常の対応が難しい状況だと思います。柏市からの情報が「はみんぐ」にもっと入れればいいなあ！と思います。
- ・色々相談にのってくれ助かります。
- ・常に利用者本人にとってどうすることが一番良いかを考え、迅速・丁寧以最善を尽くしていただいております、心から信頼し感謝している。/こういう方にケアマネジャーになっていただけて、私達は安心して過ごせている。/例えば、利用者側の都合や、かかりつけ医の意見が二転三転してしまった場合も「〇〇さん（母のこと）にとっては、これが一番良かったですね」と嫌な顔一つせず、笑顔で介護タクシーの手配や訪問リハビリの変更やショートステイの送迎の変更など、ゼロからやり直して下さり、感激しました。/NHKのテレビ番組「プロフェッショナル」に推薦したいほど、敏腕で誠意のある最高のケアマネジャーさんだと感じている。
- ・母共々〇〇ケアマネジャーに出会えて良かった。
- ・妻共々、訪問されることを楽しみにしております。
- ・色々な情報をもたらえてとてもとても助かっています。
- ・日々、母の症状など気遣っていただき、又、状況により適切なアドバイスをいただき大変感謝しております。
- ・介護する家族が情報交換できたり、悩みを話せたり出来る場所や機会があるとありがたい。
- ・何でも相談でき、適切なアドバイスやサービスを提供してもらえ、家での生活もしやすく楽になりました。/初めて経験する介護は迷いと不安だらけのスタートでした。話を聞き、相談にのってもらえるケアマネさんの存在は何より気持ちを楽にしてくれました。この心の変化がまず一番うれしかった事です。専門知識を基に指導して下さるといふ安心感が日々の支えになっています。

- ・親身に相談にのって頂き、ご丁寧な対応に感謝申し上げます。又、多面的、広い視野からのアドバイスや提案、専門的なこともわかり易く説明して下さい、信頼致しております。
- ・デイケアで話相手がないようなので、職員さんに間に入ってもらうとか何か解決策を提案してもらいたい。
- ・契約の時はこれからどうなるのか？今は安心しています。親身に話を聞いてもらっています。
- ・不安を抱えながら日々過ごしているなか、相談出来るかたがいらっしゃることは、とても心強く思っています。
- ・いつも細やかなお気遣いに感謝しています。
- ・長年担当していただいています。いつも親身になってくれ、母だけではなく家族の気持ちにもよりそって、相談やアドバイス等、丁寧に対応してくださり、大変ありがたいです。契約書類や介護認定更新時の書類のやり取りの際には、細やかな心配をしていただきとてもスムーズに手続きを済ませられ、大変助かっております。

～アンケート結果、ご意見への回答～

- * 弊社ケアマネジャーの対応に概ねご満足いただけているご様子に感謝いたします。今後もよりいっそう、満足していただけるように努力させていただきます。
- * 数多くのご意見を頂戴いたしましてありがとうございました。また多くのお褒めのお言葉に感謝いたします。
- * ご提案いただきましたご意見には真摯に向き合い、可能な限りご要望にお応えできるよう今後より一層のサービスの向上に努めてまいります。