

令和5年度城陽市社協 居宅介護支援事業所 利用者アンケート結果

調査目的： 利用者様、ご家族様のサービスに対するご意見を頂き、今後の介護サービス内容及び職員の質の向上を図る。

対象者： 現在城陽市社協ヘルプセンターをご利用されている利用者様本人、ご家族様

調査方法： 「はい」「いいえ」「わからない」で回答

調査期間： 令和5年11月22日～12月22日

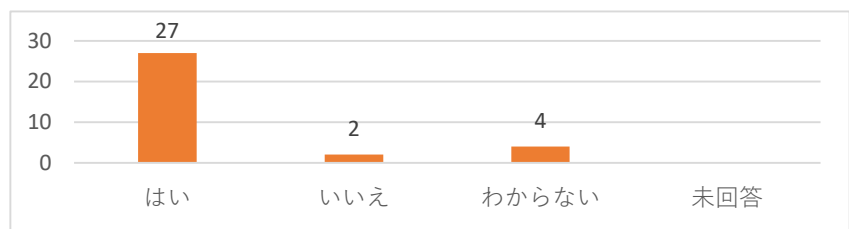
☆☆☆アンケート結果について☆☆☆

1) 配付数：50名 回答いただいた方：33名 回答率：66%

2) アンケート結果 (※評価対象は全てケアマネジャー)

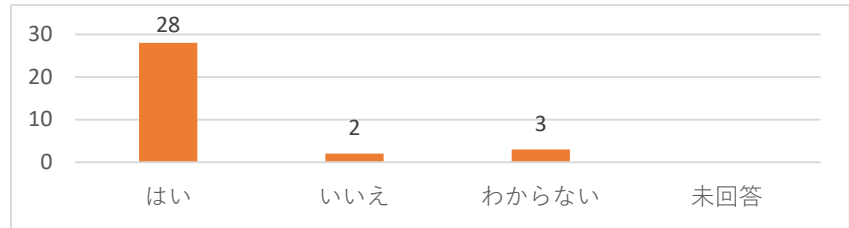
問1. 重要事項についてわかりやすく説明を受けましたか。

はい	27
いいえ	2
わからない	4
未回答	



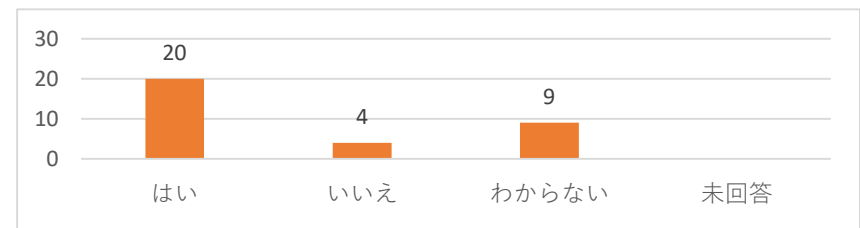
問2. サービス料金や内容についてわかりやすく説明を受けましたか。

はい	28
いいえ	2
わからない	3
未回答	



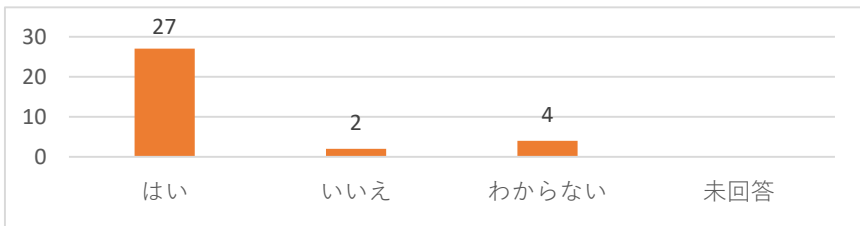
問3. 苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号・担当者氏名を教えてくださいましたか。

はい	20
いいえ	4
わからない	9
未回答	



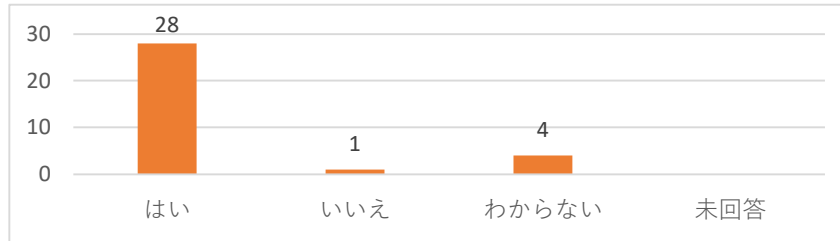
問4. サービスキャンセル時、契約を停止時、どうすればよいか、わかりやすく説明を受けましたか。

はい	27
いいえ	2
わからない	4
未回答	



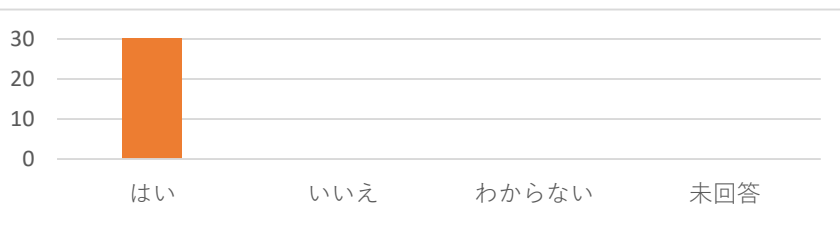
問5. サービス内容・料金について質問した時、納得できるまで丁寧に説明してくれましたか。

はい	28
いいえ	1
わからない	4
未回答	



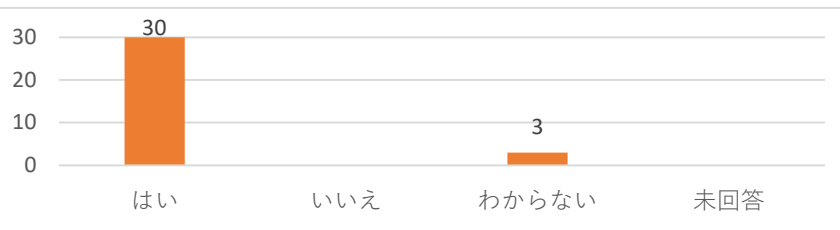
問6. 言葉遣いや態度は、丁寧に気持ち良いものですか。

はい	33
いいえ	
わからない	
未回答	



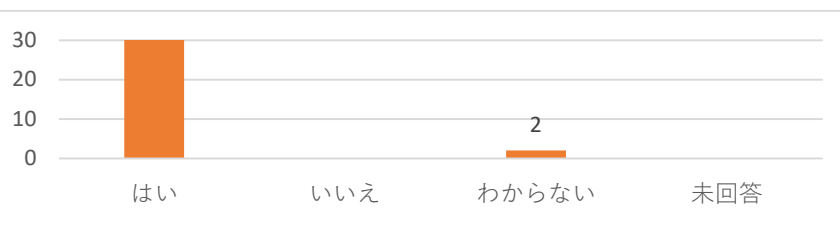
問7. 作成するプランや相談援助技術に満足していますか。

はい	30
いいえ	
わからない	3
未回答	



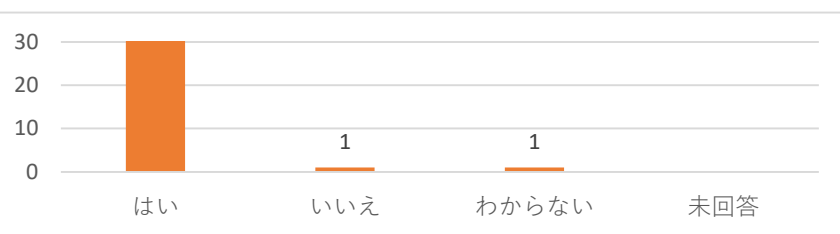
問8. 相談したり、ケアプランを作成する際、あなたの気持ちを大事にしてくれていますか。

はい	31
いいえ	
わからない	2
未回答	



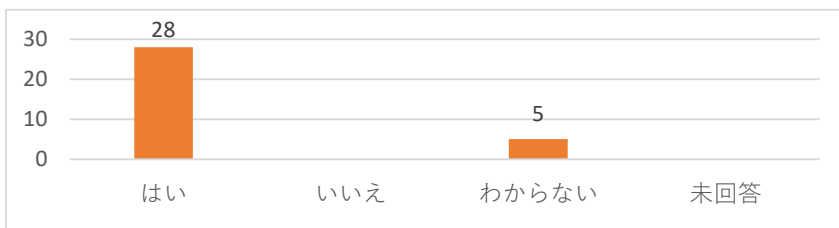
問9. 生活をさらに良くするための提案やアドバイスをしてくれていますか。

はい	31
いいえ	1
わからない	1
未回答	



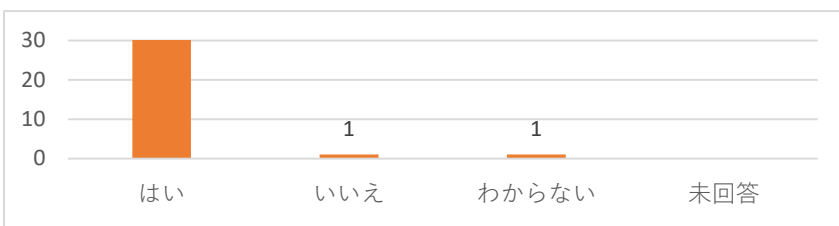
問10. 相談することで各種サービスつながり、できることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。

はい	28
いいえ	
わからない	5
未回答	



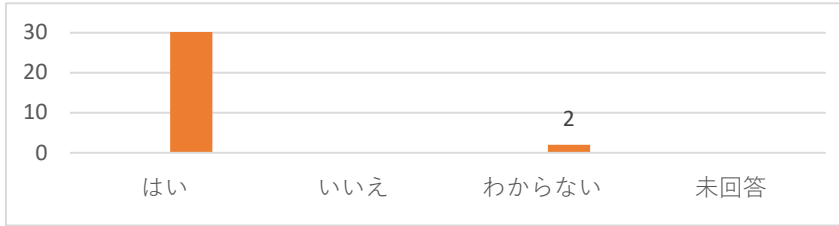
問11. 約束したとおりに訪問したり、必要な手続きを取ってくれていますか。

はい	31
いいえ	1
わからない	1
未回答	



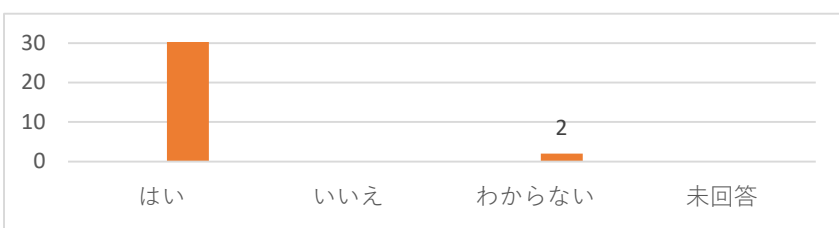
問12. サービス内容を変えてほしい時や、急な出来事が起きた時、気持ちよく対応してくれますか。

はい	31
いいえ	
わからない	2
未回答	



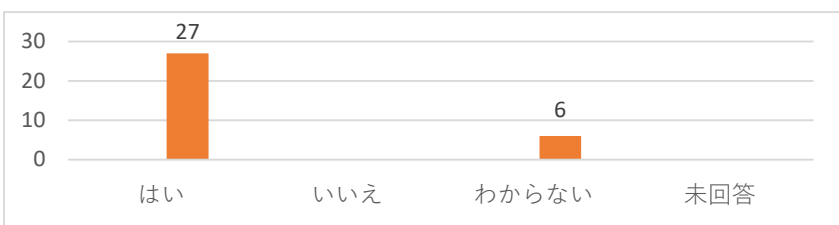
問13. ケアプランを立てる・見直す時に、あなたの身体の具合や気持ちなどに配慮してくれていますか。

はい	31
いいえ	
わからない	2
未回答	



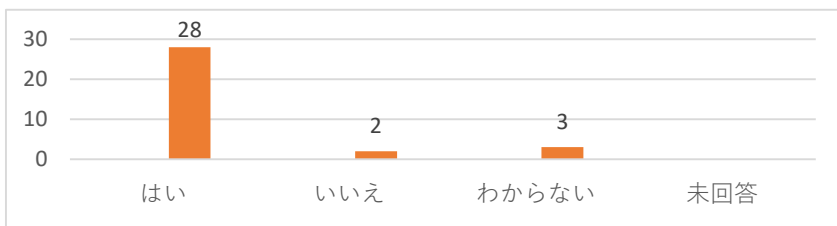
問14. あなたや家族のことの秘密を守ってくれていますか。

はい	27
いいえ	
わからない	6
未回答	



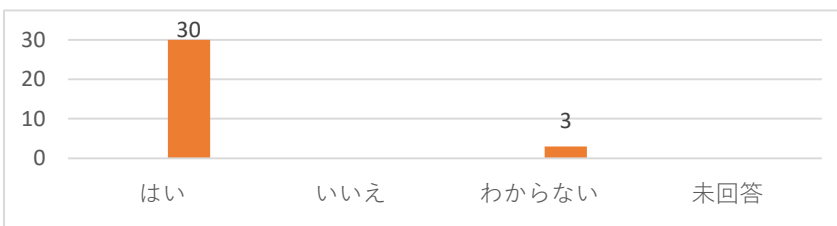
問15. 気持ちや体調に合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれていますか。

はい	28
いいえ	2
わからない	3
未回答	



問16. 他人にあなたの私的なことが知れたり、恥ずかしい思いをしたりすることが無いよう、プライバシーに配慮したプラン作成や相談をしてくれていますか。

はい	30
いいえ	
わからない	3
未回答	



☆☆☆ご意見 ご要望☆☆☆

☆電話すれば自宅に来て下さりありがたいです。

☆ケアマネジャーさんには本当に助けてもらっています。今後ともよろしくご指南ください。ありがとうございます。また、いつお電話をかけても電話をとって下さる方も丁寧で優しく、感謝しています。

☆突然に訪問されますので、相談したいと思っていることがつたえられないままになります。書類（計画書）を届けにだけという感覚です。

☆相対的に物事を理解する能力がなくなりつつありますので、困っておる状態です。

☆本人の息子の嫁ですが、ケアマネさんにはなにかと相談に乗っていただき、感謝しています。本人はもとより私が介護で辛い時の愚痴まで聞いてくださり、適切に対応して下さります。とても心強いです。

☆介護する家族の立場としてとても心強く感じております。いつもありがとうございます。

☆ケアマネジャーさんに満足しています。（個人名）

☆利用者の状態が日々変化の中で細かな連絡を取ることが仕事の兼ね合いもありなかなか難しいです。これからは気になることがあれば気軽に連絡できる様心掛けたいです。

☆ケアマネジャー様にはよく対応していただいております。勉強不足で何にどれだけ単位がかかるかよくわかりません。

☆何時も親切に色々していただきありがとうございます。これからも相談によりしく願っています。

☆前の方がやめられて今の方になりましたが、とてもやさしく親切にして下さりますし、私の話をよく聞いて下さいます。助かっています。

【ご協力いただいた皆様へ】

本事業所ではサービス向上のため、皆様からのご相談・苦情を受け付ける窓口を設置しております。何かございましたら、お気軽にご連絡ください。

社会福祉法人城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター・居宅介護支援事業所

住所：〒610-0121 京都府城陽市寺田袋尻23-6

電話：0774-54-7744、0774-55-7896 FAX：0774-56-8717

MAIL： j-helper@asahinet.jp

(訪問介護相談窓口担当者： 管理者 北川洋子)

(居宅介護支援相談窓口担当者： 管理者 中村升美)

(苦情受付担当者： 石田 豪)