

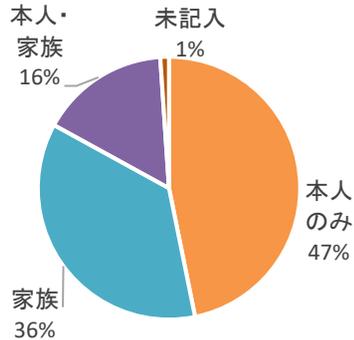
令和7年度 満足度アンケート結果

(医)三幸会生活サポートセンター・ケアプラン事業所北山

◆128名の方に配布し、94名の方からご返答いただきました。(回収率74%)

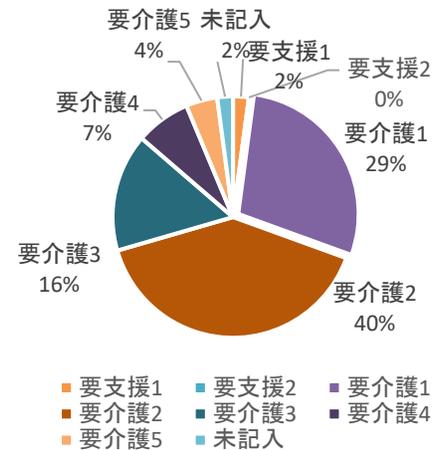
1.ご返答頂いた方に○を付けてください。

| | |
|-------|----|
| 本人のみ | 44 |
| 家族 | 34 |
| 本人・家族 | 15 |
| 未記入 | 1 |



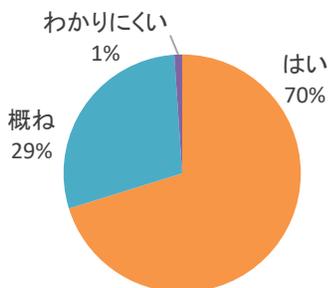
2.今受けておられる介護度について○をつけて下さい。

| | |
|------|----|
| 要支援1 | 2 |
| 要支援2 | 0 |
| 要介護1 | 27 |
| 要介護2 | 38 |
| 要介護3 | 15 |
| 要介護4 | 7 |
| 要介護5 | 4 |
| 未記入 | 2 |



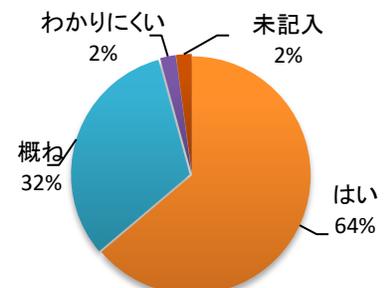
3.あなたが利用したいサービス(ホームヘルパー、デイサービス、福祉用具など)を選ぶ時、事業所の紹介や、サービスに関する説明はわかりやすいですか。

| | |
|--------|----|
| はい | 66 |
| 概ね | 27 |
| わかりにくい | 1 |
| 未記入 | 0 |



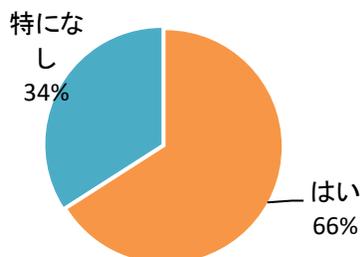
4.担当ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書(ケアプラン)は、ご利用者やご家族の意向を反映したわかりやすいものになっていますか。

| | |
|--------|----|
| はい | 60 |
| 概ね | 30 |
| わかりにくい | 2 |
| 未記入 | 2 |



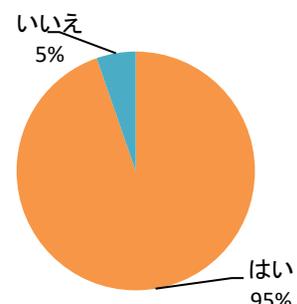
5.ご利用者やご家族の個人情報の取り扱いやプライバシーの配慮は適切ですか。

| | |
|------|----|
| はい | 62 |
| 特になし | 32 |
| いいえ | 0 |
| 未記入 | 0 |



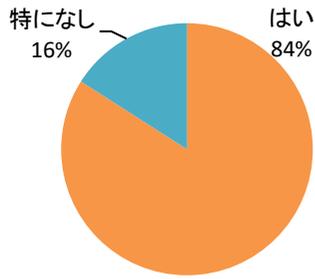
6.担当ケアマネジャーはいつも迅速な対応ができていますか。

| | |
|---------|----|
| はい | 89 |
| いいえ | 5 |
| どちらでもない | 0 |
| 未記入 | 0 |



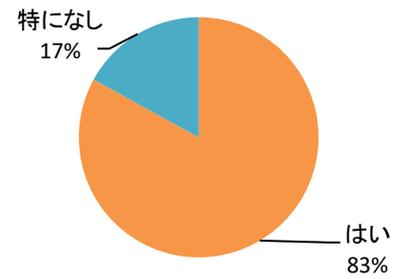
7.担当ケアマネジャーの身だしなみや言葉づかい、態度は丁寧で気持ちのよいものですか。

| | |
|------|----|
| はい | 79 |
| 特になし | 15 |
| いいえ | 0 |
| 未記入 | 0 |



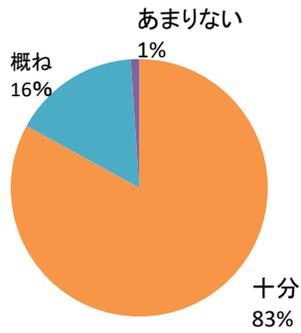
8.ケアマネジャーはご利用者の尊厳に配慮できていますか。

| | |
|------|----|
| はい | 78 |
| 特になし | 16 |
| いいえ | 0 |
| 未記入 | 0 |



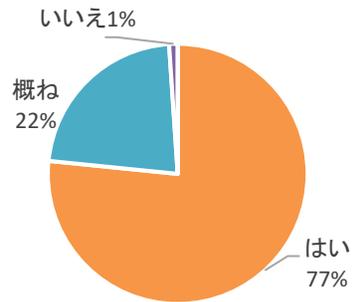
9.担当のケアマネジャーは頼りになりますか。

| | |
|-------|----|
| 十分 | 78 |
| 概ね | 15 |
| あまりない | 1 |
| 未記入 | 0 |



10. あなたは当事業所にご満足頂けていますか。

| | |
|-----|----|
| はい | 72 |
| 概ね | 21 |
| いいえ | 1 |
| 未記入 | 0 |



●たくさんのお気づきの点やご意見の中から抜粋させていただきました。

・日ごとに体調変化しまして相談したいことがあります。
⇒例えば体調の変化(体温、食事量、睡眠、便通、気候の影響など)をメモに記録しておいていただければ相談しやすいかと思えます。

・どこまでケアマネジャーに頼っていいのかわからない。
⇒お尋ねいただきましたご意見は、他のご利用者やご家族からもよくいただく質問です。京都市発行の「すこやか進行中」の中にもケアマネジャーの仕事についての説明が掲載されていますのでご参照ください。(裏面に掲載)

本業務以外の内容につきましても、まずはご相談いただければ、できるだけ必要なところへ繋がせていただいたり、ご紹介をさせていただきますので、お気軽にご相談下さい。

- ・こちらの希望にすぐに対応していただいています。
- ・毎回親切に迅速な対応をしていただいています。
- ・いつも丁寧で真摯に対応いただきありがとうございます。
- ・利用者の話をよく聞いてくださり相談にも親切に対応いただき安心と信頼できます。
- ・事業所に勤務されているどなたもが意欲を持ち働かれますよう願っています。
- ・訪問の度に新しい提案やアイデアをいただいています。
- ・いつも話をよく聞いてくださりありがとうございます。
- ・訪問時間の配慮や調整をしてくださっています。
- ・介護をするようになってわからないことがある時は親切に対応していただいています。

●貴重なご意見や励ましのお言葉をいただきましてありがとうございました。

・今後もご本人やご家族のお気持ちを大切にお聴きしながら、どのようなサービスが利用できるかをパンフレット等を活用し、ケアプランにつきましても、わかりやすく説明させていただきます。ご自宅での生活が安心して継続していただけるようサービスの向上に取り組んでまいります。

・介護保険以外の制度や社会資源等の情報収集にも努め、ご提案させていただきます。

・医療機関やサービス事業所等の関係機関とも連携を図り、迅速に対応させていただきます。

・担当ケアマネジャーへの相談や事業所内相談窓口(担当久保)もございますので遠慮なくご相談ください。

※当事業所の営業時間のお知らせ

営業日:月曜日～土曜日 9時～17時 休日:日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)

営業時間以外に急用のある方は、**事業所電話番号(075-724-9117)**へ連絡下さい。

携帯電話に転送され、各ケアマネジャーが輪番制で持ち帰り対応しております。

介護支援専門員（ケアマネジャー）とは？

◎ケアマネジャーは、介護を必要とする高齢者が、自立して生活を送るための援助に関する専門家です。

| 役割 | 業務内容 |
|-------------------|---|
| 要介護認定の代行申請 | ご本人やご家族から依頼があれば、要介護認定の申請代行を行います。 |
| 利用者の困りごとについての相談対応 | 利用者の相談を受け、ご本人の状態に合ったサービスを考えます。また、「住み慣れた地域（自宅）で暮らしたい」「〇〇を続けたい」など、ご本人の思いを尊重します。 |
| ケアプランの作成 | ご本人やご家族の抱えている課題に対する目標達成のために、単なるサービスの組み合わせでなく、様々な支援方法を検討します。 |
| 関係する支援機関との連絡調整 | 利用者の立場にたち、市町村やサービス提供事業者、介護保険施設等との連絡・調整を行います。 |
| 定期的な訪問 | 定期的に利用者のご自宅を訪問し、生活の様子や身体の状態、サービスの利用状況を確認します。必要に応じて、ケアプランの見直しを行います。 |

◎主に以下のものはケアマネジャーの本来業務ではありません。

- | | |
|----------------|-------------------------|
| ・郵便・宅配便等の発送・受取 | ・部屋の片付け・ゴミ出し、買い物などの家事支援 |
| ・書類作成・発送 | ・預貯金の引出・振込、財産管理 |
| ・代筆・代読 | ・福祉サービスの利用や利用料支払いの手続き |
| ・救急搬送時の同乗 | ・入院中・入所中の着替えや必需品の調達 |
| ・通院や入退院の付添い | ・死後事務 |
| ・医療同意 | |

このほか、「携帯電話の操作や手続き」「害虫・ネズミの駆除」「税金や公共料金の手続き・支払い」「日常的な安否確認」なども、ケアマネジャーの本来業務ではありません。

ケアマネジャーが利用者のケアマネジメント業務に注力できるよう、皆様のご理解とご協力をお願いします。