



かぶとやまケアプランサービス

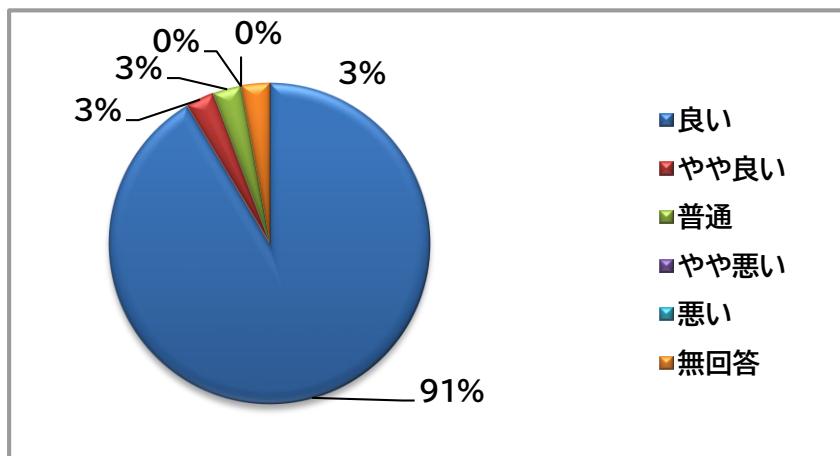
ご利用者様アンケート結果報告



1. 担当ケアマネジャーについてお答え下さい。

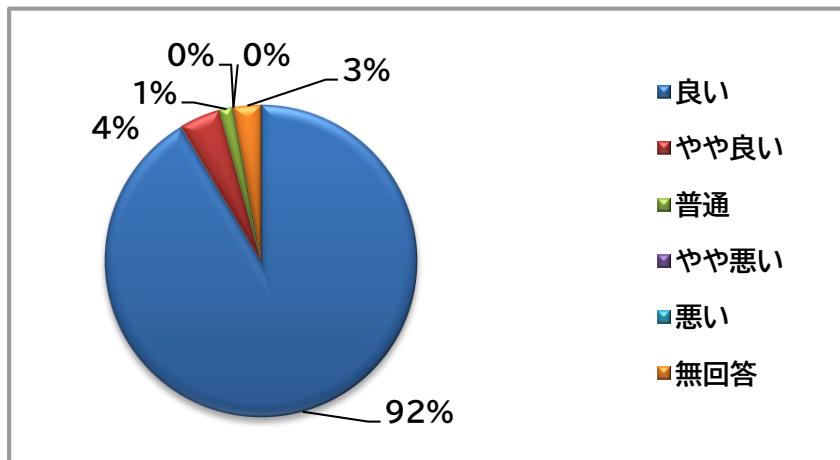
1) 対応はどうですか。

① 言葉遣い



皆さんと話し易いと思い、方言で話たり、時には碎けた話し方になっている場面もあると思いますが、これからも分かり易い言葉で丁寧にお話していきたいと思います。

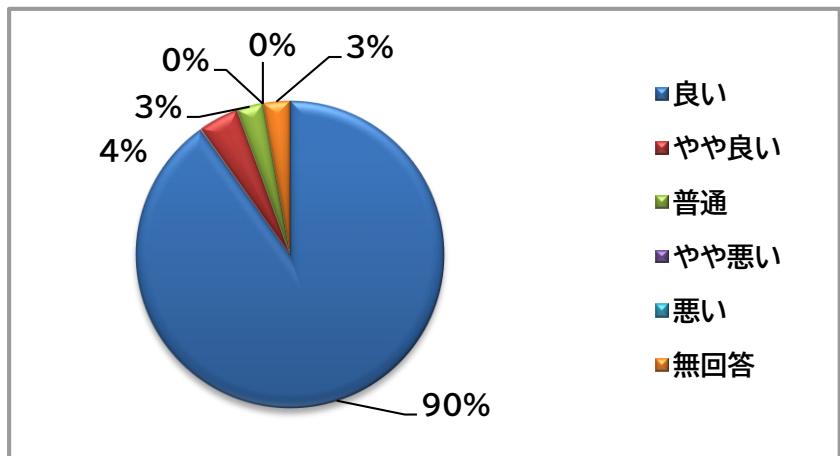
② 態度



これからも皆様に不快感を与えることなく、話しやすい対応を心掛けたいと思います。



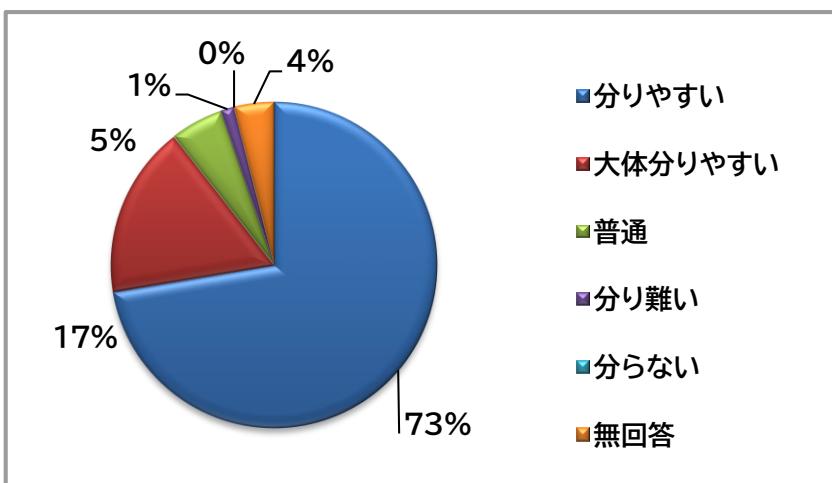
③ 訪問時対応



これからも程よい距離間を保ちながら、皆様に親しみをもって頂ける様に心掛けたいと思っています。

2.介護保険の説明やサービス内容・利用料金等の説明について

1)①職員の説明は分かりやすいですか。



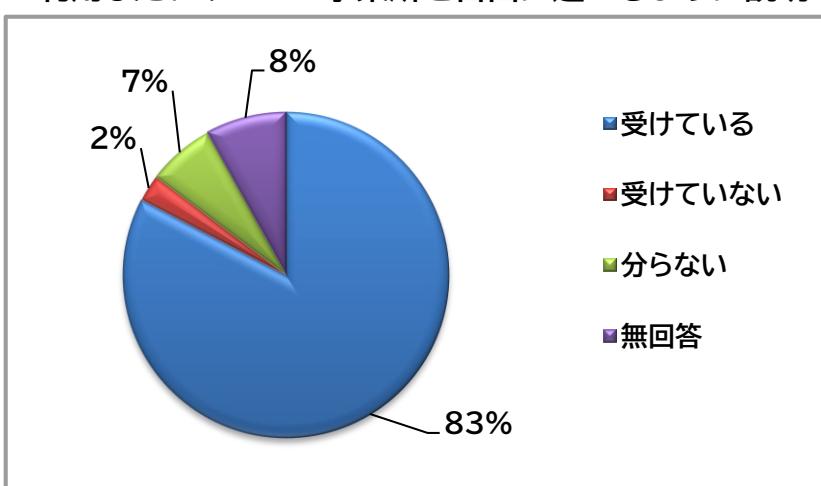
<アンケートの声>

・言葉の表現や制度が複雑で分かり難い。



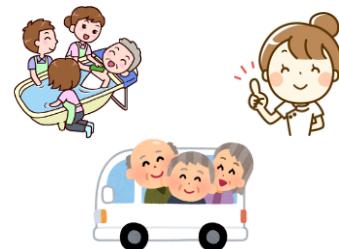
2000年より介護保険制度が始まり、この25年間で高齢者の生活スタイルや環境も変化し、現在はサービス種類も増え複雑な仕組みになっています。また、認定の要介護度や身体の状態、ご家族構成などで利用出来るサービス、出来ないサービスがあります。ご本人・ご家族様が望む生活や姿に近づける様にサービスの提案をさせていただいておりますが、サービスの種類や介護度で利用料金も異なり、利用料金は基本料金に複数の加算が付くため分かり難いと思います。説明の内容や言葉が分かり難い時は、ご遠慮なくお声掛け下さい。

2)サービスを利用する際に、利用するサービス事業所(会社)を自由に選ぶ事が出来ます。 利用したいサービス事業所を自由に選べるように説明を受けていますか。



<アンケートの声>

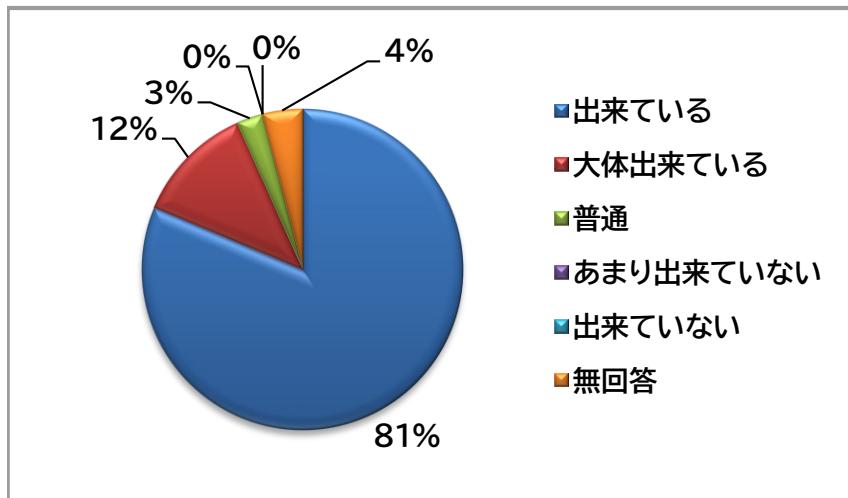
・受けていますが、自由に選ぶための知識がないので…



介護保険では、ご本人・ご家族様が希望に沿ったサービスやサービスの事業所(会社)を自由に選び利用して頂く制度で、ケアマネジャーは公正中立の立場で皆様を支援するようになっております。久留米市は、サービスを提供してくれる事業所が多く、それぞれに特徴を持っています。ご希望に沿ったサービス事業所を複数箇所提案させて頂きながら、安心してご利用が出来るようお手伝させて頂きます。現在、利用されているサービス事業所が「自分に合わない。他のサービス事業所を利用したい。」や「他に自分達に合うサービスはないか。」などお考えの方は、遠慮なくご相談下さい。

3. 相談について

① 気軽に相談する事が出来ていますか。



<アンケートの声>

- ・又お世話になります。
よろしくお願ひします。

介護保険の事だけではなく、福祉サービスや公的サービスなど、色々な情報提供をさせて頂きながら、ご自宅で安心して過ごせる様にお手伝いをさせて頂きたいと思っておりますので、ご気軽にご相談下さい。

4. アンケートにお答え頂きありがとうございます。また、ご意見・ご要望がございましたら、自由にご記入下さい。

<アンケートの声>

- ・初めての経験なので、比較対象となるものや客観的な見方ができません。また、ほんとうに困った状況に陥った時、どういう展開が待っているかも想定ができません。
- ・助かっています。今後もよろしくお願ひします。
- ・お世話になっています。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・楽しく参加させていただき、今後共よろしく。
- ・親切に相談にのってもらっています。
- ・いつもやさしく声を掛けて頂きうれしいです。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・常に安心出来る。また、質問に対しても明確であり分かりやすい。信頼関係が確立出来てます。
- ・いつもお世話ありがとうございます。
- ・困り事(ベッドや車いす)で相談するとすぐに動いてくれ、大変たすかっています。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。
- ・電話をかけた時の対応がさわやかで聞き取りやすいしゃべり方をされますので、困った時に逡巡することなく電話ができます。嬉しいです。多くの方を担当されていることだと思います。にもかかわらず、性格などをよく理解していただき、かゆい所に手が届くようにきちんと説明をして下さったり、こちらの一方的な話であっても笑みを絶やさず聞いて下さり感謝いたします。本当にありがとうございます。
- ・大変お世話になっております。不安なことなど相談したときは迅速かつ丁寧に対応していただき感謝しております。事務所にTELした時も、他の取りついでいただくスタッフさんもとても感じがいいと思っております。

- ・担当ケアマネの方は、明るく、元気で感じの良い方で、気軽に相談出来、助かっております。
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・今のところ、特にありません。大変な仕事かと思いますが。今後共よろしくお願ひいたします。担当者のご苦労に感謝いたします。
- ・お世話になっております。大変良いアドバイス対応等、何くれとなく面倒をよくみていただいております。話しやすい人柄で助かっています。今後とも現ケアマネとお付き合いいただけすると嬉しいです。
- ・いつも親切に対応してくれてます。担当が〇〇さんで良かったです。
- ・担当ケアマネジャーさんも他のケアマネジャーにも大変お世話になっています。こんごもご迷惑お掛けするかもしれません、宜しくお願ひ致します。現在特に要望はありません。
- ・いつもありがとうございます。
- ・困った時に電話をしても気軽に対応していただけています。
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・担当ケアマネージャー様にはいつもお世話になっております。ケアマネージャーにいつも相談にのって頂き、愚痴まで聞いてもらいアドバイスをして頂いております。その度に、私の気持ちも落ち着き。冷静になれております。また、何事にも敏速な対応をして頂き。いつも感謝しております。ありがとうございます。

*アンケートの声は、皆さまから頂きました原文そのままに記載させて頂いております。



ご協力ありがとうございました。これからも皆様のご意見等を参考にさせて頂きながら業務に務めてまいりますので、今後とも宜しくお願ひ致します。

今年も残り僅かになりました。インフルエンザも流行しております。皆様、美味しい物を食べ、好きな時間を過ごされながら元気にお過ごしください。



かぶとやまケアプランサービス 職員一同

