

令和6年9月1日

ご利用者様、ご家族様

社会福祉法人 松波福社会
居宅介護支援事業所管理者 竹田陽子

ご利用者様満足度調査結果の報告

拝啓 処暑の候、皆様におかれましては益々ご清祥のことと心よりお喜び申し上げます。

この度はアンケートにご協力いただきありがとうございます。アンケート結果につき、ご報告申し上げます。今回の結果を今後のサービス改善の参考にさせて頂き、ご利用者様並びにご家族様の満足度の向上を目指したいと考えます。

引き続き、今年度以降も同じようにアンケートを実施させて頂こうと考えておりますので、ご協力の程、よろしくお願いいたします。

敬具

アンケート実施期間 : 令和6年3月1日～令和6年3月31日

配布数 : 170件

回答数 : 136件 (回答率80%) web回答11件, 用紙回答125件

アンケート対象者 : よねやまの里居宅介護支援サービスご利用者様、ご家族様

回答方法 : アンケート用紙またはGoogleフォームいずれかでの回答

課題・考察 : Web回答の容量が不足していたため、途中で回答ができない状況になってしまいました。Webアンケートが初めての試みであったため、不手際があったこと、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように、次回以降は十分対策をとり、行っていきたいと思います。

Web回答、用紙回答合わせて、回答率が80%でした。多くの方にご協力頂いたことに感謝申し上げます。有難うございました。

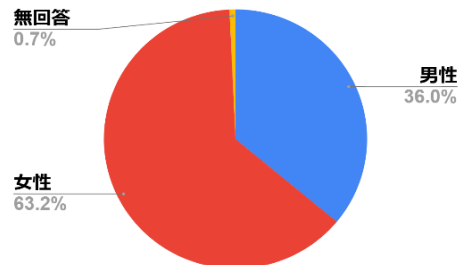
今回の満足度調査はケアマネジャーのサービス内容と接遇に関してより細かい調査をさせていただきました。サービス内容は、『ケアマネジメント』と『相談援助』が主な職務です。『介護保険以外のサービス（福祉・有償・地域のサービス等）について情報提供はありますか』の問いに対して、他と比べて低い評価でした。相談の際に、口頭だけではなく参考資料などを用いてわかりやすく情報提供ができるように改善していきたいと思います。最後の『介護保険サービスを利用することによって生活に変化がありましたか』の問いにつきましては、介護保険サービスをご利用いただくことで生活に変化はあるものの、介護の負担というのは同様に軽くなるわけではない、と読み解くことができました。日常の生活の中で、介護に費やす時間が多かったり、身体的・精神的負担もあると思います。これらのことを引き付けて、今より少しでもご負担が軽くなるようなご提案やご相談を行っていきたいと思います。

今回も沢山のご意見やあたたかいメッセージを頂き、私達の学びと励みになりました。これからもご利用者様及びご家族様が安心して在宅生活を送れるように、そして皆様に満足して頂けるよう『寄り添ったケアマネジメント・相談援助』力向上に努めていきたいと思っております。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

アンケート集計表

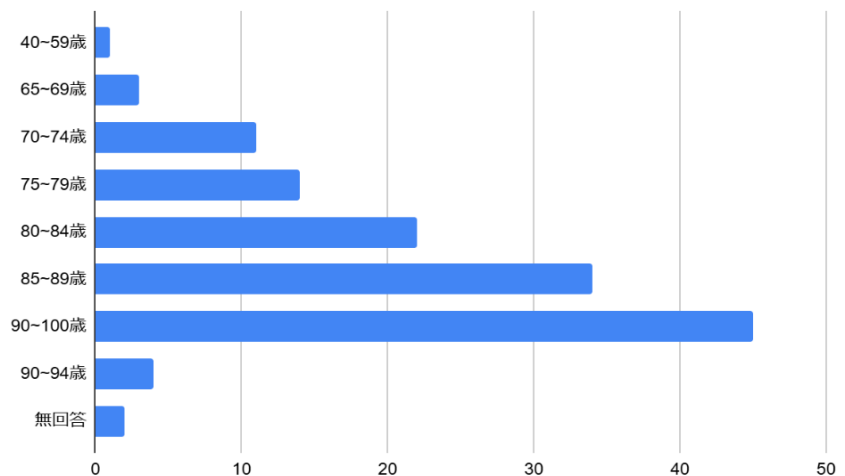
ご利用者の性別

男性	49
女性	86
無回答	1



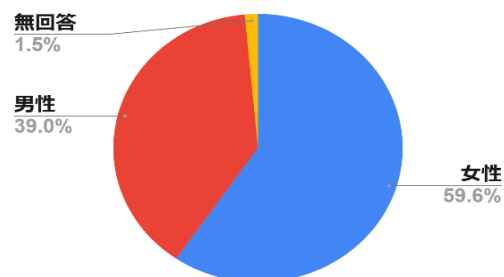
ご利用者の年齢

40~59歳	1
65~69歳	3
70~74歳	11
75~79歳	14
80~84歳	22
85~89歳	34
90~100歳	45
90~94歳	4
無回答	2



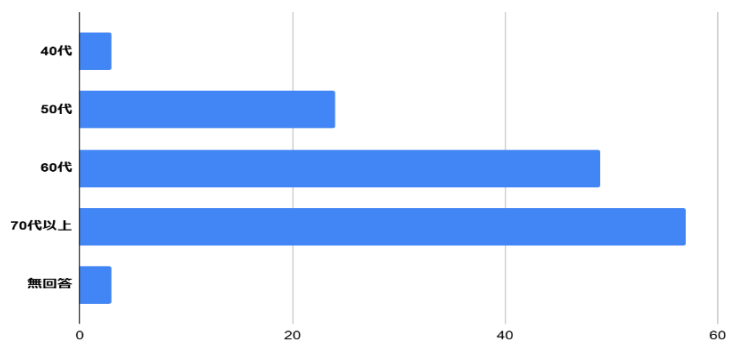
回答された方の性別

男性	53
女性	81
無回答	2



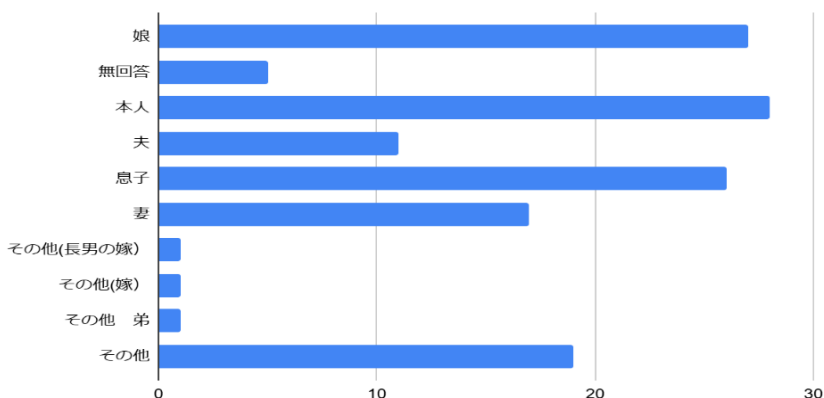
回答された方の年齢

40代	3
50代	24
60代	49
70代以上	57
無回答	3



回答された方の続柄

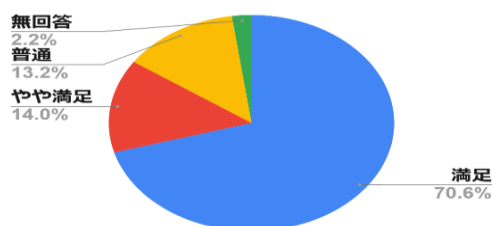
娘	27
無回答	5
本人	28
夫	11
息子	26
妻	17
その他(長男の嫁)	1
その他(嫁)	1



Q1 ケアマネジャーの仕事の内容について

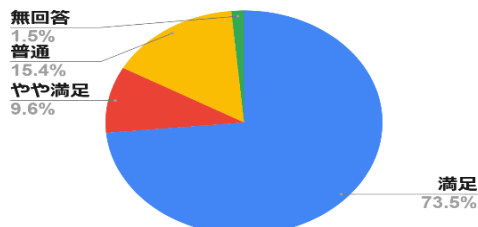
1 ケアプラン（居宅サービス計画）に、ご本人ご家族の希望や意向が反映されていますか

満足	96
やや満足	19
普通	18
無回答	3



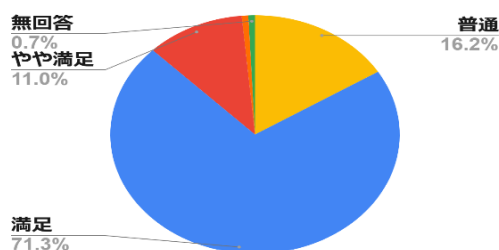
2 ケアプラン（居宅サービス計画）や毎月のサービス利用票の説明をしていますか

満足	100
普通	21
やや満足	13
無回答	2



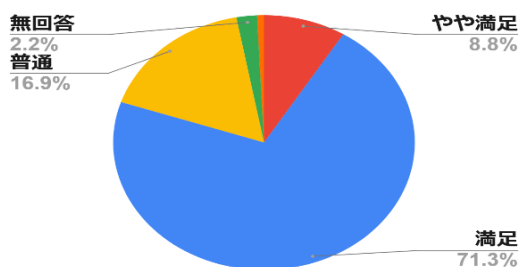
3 利用している介護サービスについてご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか

満足	97
普通	22
やや満足	15
やや不満	1
無回答	1



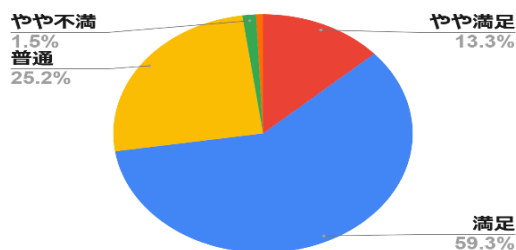
4 必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡を取っていますか

満足	97
普通	23
やや満足	12
無回答	3
不満	1



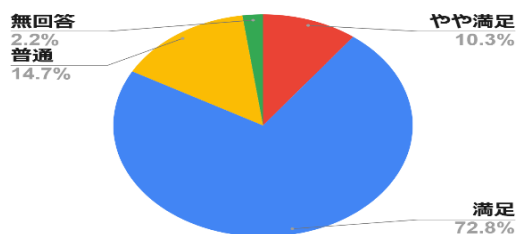
5 介護保険以外のサービス（福祉・有償・地域のサービス等）について情報提供はありますか

満足	80
普通	34
やや満足	18
やや不満	2
無回答	1



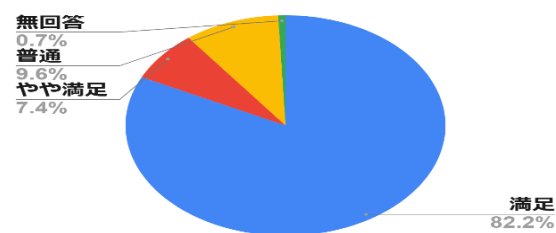
6 必要な時に担当ケアマネジャーや代わりの職員に連絡が取れますか

満足	99
普通	20
やや満足	14
無回答	3



7 相談事など親身に対応していますか

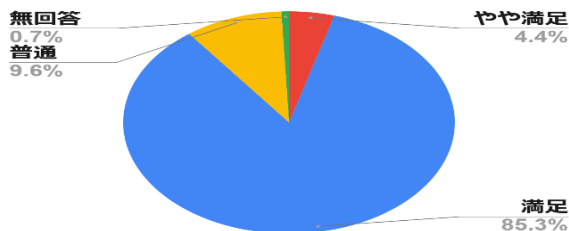
満足	111
普通	13
やや満足	10
無回答	1



Q2 ケアマネジャーの接遇について

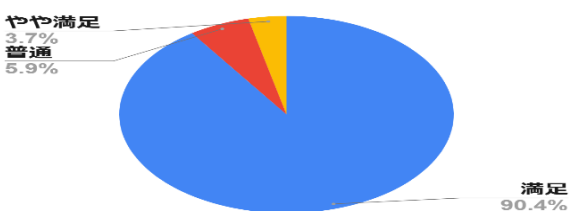
1 電話対応は良いですか

満足	116
普通	13
やや満足	6
無回答	1



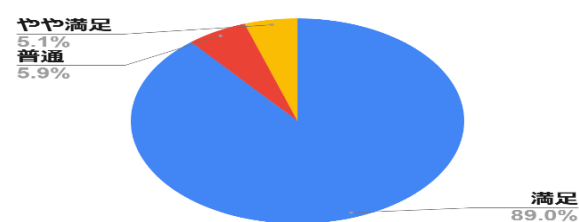
2 訪問時のあいさつや言葉遣いは礼儀正しいですか

満足	123
普通	8
やや満足	5



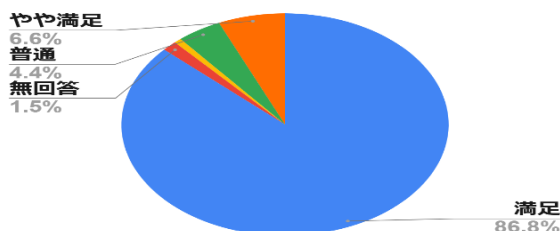
3 身だしなみはきちんとしていますか

満足	121
普通	8
やや満足	7



4 訪問時間は守られていますか。また時間に遅れる時は連絡がありますか

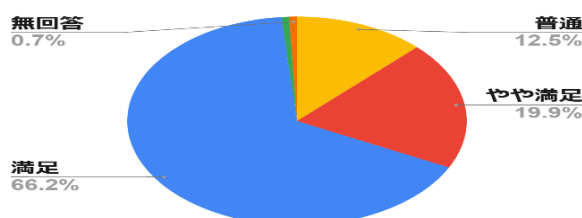
満足	118
やや満足	9
普通	6
無回答	2
やや不満	1



Q3 介護保険サービスを利用することになって生活に変化がありましたか

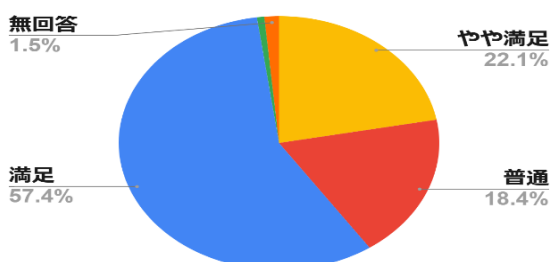
1 日常生活がしやすくなりましたか

満足	90
やや満足	27
普通	17
無回答	1



2 ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか

満足	78
やや満足	30
普通	25
無回答	2
不満	1



Q4 ケアマネジャーへのご意見・ご要望がありましたら、ご記入下さい。

- ・利用者以外の家族にも話を聞いて頂き有難いです。安心して、たよりにしてます。今後とも宜しくお願い致します。
- ・優しく接して下さり、安心して、相談できます。感謝してます。
- ・毎日の生活は大丈夫ですが忘れることが多く記憶が乏しいのがとっても心配です。
- ・忙しいとは思いますが、色々親身になって相談にのって頂いて助かってます
- ・訪問日や時間を決める時、いつもご迷惑をおかけして申し訳なく思っています
- ・不安な事や困っている事に対していつも丁寧に対応していただきとても有難く思っています。これからもよろしくお願い致します。(ご記名でいただきました)
- ・調査方法が2種類ありますが、結果QRコードでの回答が出来ませんでした。システムの改善を求めます。
- ・大変よくしていただいております。感謝してます。(同回答他2名)
- ・退院してから在宅であつという間に11ヶ月が過ぎようとしています。倒れてから14ヶ月。ケアマネさんからのアドバイスや提案は的確だったし私たち家族も母も負担が少なく快適な日々を送れていることにまず感謝です。経鼻経管栄養、吸引器などを伴った在宅介護の生活で緊張しましたがヘルパーさんが朝夕来て、ショートステイも利用してのケアプランで介護生活にソフトランディングできました。その後、経管が外せて口から食べられるようになり姉妹の介護への参加の幅がでてこの頃は私たちとも良い関係が築けていると思います。
- 『母は家の中だけよりも刺激があるショートステイも好きだ』と長男(夫)は言います。私は申し訳ない気持ちがしてしまいましたが夫やケアマネさんの言葉に救われています。
- 回復は望めないかも知れけれど現状をキープして母らしく泰然自若のマイペースで長生きして欲しいと願っています。ケアマネさんやスタッフの方々の辛抱強い対応のおかげです。ありがとうございます。
- 2024.3.24 (ご記名でいただきました)
- ・親身に対応していただき感謝しています。
- ・親身に相談にのって頂いたり、スピーディな対応にいつも感謝しております。ありがとうございます。

- ・新切に接してもらっています。
- ・謝 一言のみ

- ・私達のできない事をして頂いて、ありがたいです。
- ・今後共宜しく願います。
- ・今までのようにおつきあいいただければ満足です。
- ・現状を維持できれば、と思います。
- ・義母の身体状況が悪くなって困った時、すぐに対応してもらいました。連絡もとりやすく、いろいろな情報も教えてもらい、助かっています。
- ・担当のケアマネが不在でも他のケアマネに対応してもらい、ありがとうございました。

- ・介護する側の要望を出来るだけ取り入れて頂き大変ありがたく思います。
- ・介護が大変になり、ケアマネジャーに相談し、真剣になり、色々な所、介護施設を探して下さいます。大変助かります。

- ・家族に寄り添う計画をたてて下さり、丁寧に対応して頂き有難いです。
- ・頼りにしていますのでこれから先も宜しく願います。

- ・何も言う事ありません
- ・遠方在住のためアンケート項目の多くの内容につき適当適切な回答出来ず申し訳ありません。
- ・安心して頼っております。
- ・特にありません
- ・十分甘えています、助かっています
- ・しばらくは、現状維持の予定。
- ・ケアマネジャーさんには”感謝”のひと言です。在宅介護をするにあたり、介護者に負担がかからないよう、色々アドバイスを頂き心強い限りです。
- ・これからもお世話になります。よろしく願います。

- ・ケアマネさんを含め介護職員の方には大変お世話になっております。みなさん頑張っておられます。
- ・ケアマネさんへの不満ではありません。両親の考え方が反対だったら何の(介護)のことはないと思っています。

- ・きちんと説明され非常に有り難い。これからも宜しく願ひ致します。家族も大変よろこんでいます。
- ・きちんとやって、いただいています。
- ・いつも大変お世話になり感謝申し上げます。皆さまの暖かいご支援本当にありがとうございます。何かあったら助けて下さい。末筆ながら失礼します。
- ・いつも親身に相談やお話を聞いて下さりとてもありがたいです。ありがとう御座居ます。(同回答他6名)