

平成30年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

居宅介護支援センターいなほ

配布数	回答数	回収率
192	110	57.3%

★調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	38	34.5%
ご家族	57	51.8%
その他	1	0.9%
無回答	14	12.7%

① 介護保険制度について、わかりやすく説明していますか

満足	66	60.0%	〈ご意見〉
やや満足	17	15.5%	・年に数回説明に来て下さいます。
普通	26	23.6%	・良く説明して頂きました。
やや不満	1	0.9%	
不満	0	0.0%	
未記入	0	0.0%	

② 訪問時、サービスの予定や利用料について十分な説明がありますか

満足	73	66.4%
やや満足	13	11.8%
普通	21	19.1%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
未記入	1	0.9%

③ ケアマネージャーはご利用者様やご家族様の話を十分聴いていますか

満足	83	75.5%	〈ご意見〉
やや満足	19	17.3%	・聞いてもらっています。
普通	7	6.4%	・お話は聞いてもらっています。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	1	0.9%	

④ 介護サービスについて、必要な情報を伝えていますか

満足	66	60.0%	〈ご意見〉 ・おしえてもらっています。
やや満足	23	20.9%	
普通	17	15.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	2	1.8%	
未記入	2	1.8%	

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	79	71.8%
やや満足	17	15.5%
普通	11	10.0%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
未記入	1	0.9%

⑥ ケアプランについて説明し、同意の上でケアプランを交付していますか

満足	79	71.8%	〈ご意見〉 ・知らない。
やや満足	8	7.3%	
普通	20	18.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	3	2.7%	

⑦ ケアプランはご利用者様、ご家族様の要望、希望が反映されていますか

満足	76	69.1%	〈ご意見〉 ・本人は満足しておりますので安心しております。 ・知らない。
やや満足	19	17.3%	
普通	12	10.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	3	2.7%	

⑧ 担当ケアマネージャーは他のサービス事業所と十分に連携がとれていると思いますか

満足	75	68.2%	〈ご意見〉 ・こちらが何もしなくても対応していただいて、とてもありがたいです。 ・ケアマネージャー自体が他の事業に携わっているという事はわからない。 ・これからお世話になるとは思いますが、今は他の事業所を必要としておらず、 良くわからない。 ・他の事業所を集めて意見等話をしております。 ・知らない。
やや満足	12	10.9%	
普通	17	15.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	6	5.5%	

⑨ 急なサービス変更に対応していただけますか

満足	75	68.2%	〈ご意見〉
やや満足	15	13.6%	・急なショートステイに対応していただき、ありがとうございます。こちら
普通	14	12.7%	も計画を立てる事ができ、たすかります。
やや不満	0	0.0%	・現在迄サービス変更は要していない。
不満	0	0.0%	・急なところがなかったのわかりません。
未記入	6	5.5%	・知らない。

⑩ 担当ケアマネージャーと連絡がつきやすいですか

満足	86	78.2%	〈ご意見〉
やや満足	8	7.3%	・必ず連絡をいただいています。
普通	15	13.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	0.9%	
未記入	0	0.0%	

⑪ 約束したことを守っていますか。(訪問時間や問い合わせの返答など)

満足	88	80.0%	〈ご意見〉
やや満足	13	11.8%	・事前に訪問される前に連絡をいただいています。
普通	7	6.4%	
やや不満	1	0.9%	
不満	1	0.9%	
未記入	0	0.0%	

⑫ 不満や苦情、相談をじっくり聴いて対応してもらえますか

満足	79	71.8%	〈ご意見〉
やや満足	15	13.6%	・不満、苦情なし。
普通	12	10.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	0.9%	
未記入	3	2.7%	

⑬ 担当ケアマネージャーはご本人様やご家族様のプライバシーを守っていますか

満足	86	78.2%	〈ご意見〉
やや満足	11	10.0%	・そう思う。
普通	7	6.4%	
やや不満	2	1.8%	
不満	0	0.0%	
未記入	4	3.6%	

⑭ 担当ケアマネジャーの態度、言葉遣いは適切ですか

満足	87	79.1%
やや満足	11	10.0%
普通	12	10.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

〈ご意見〉

・丁寧な言葉遣い、解りやすく説明を受けています。

⑮ 担当ケアマネジャーの身だしなみは整っていますか

満足	90	81.8%
やや満足	9	8.2%
普通	10	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%

⑯ 介護保険の利用、ケアマネジャーの支援でご本人様、ご家族様の生活がしやすくなりましたか

満足	75	68.2%
やや満足	15	13.6%
普通	17	15.5%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.8%

〈ご意見〉

・ケアマネの支援では大変生活しやすくなり大満足ですが、介護保険はさほど便利ではありません。

・本人が元気で週2回楽しみにデイサービスに行っていますのも、ケアマネジャーさんのお陰だと思います。

・相談すると、こちらの希望にそってくれますのでありがたいと思います。

・利用者の様子から医療機関の受診等をいつも背中を押していただいています。家族は安心感でいろいろ相談させてもらっています。

・すぐに対応していただき、ありがとうございます。

・ケアマネジャーさんのお陰でスムーズに認定がおりました。

・本人が毎日の生活を無理なく送れるよう、支援していただき感謝しております。

・ご支援ありがとうございます。

☆その他のご意見・ご要望

- ・よくしていただいて大変満足しております。ありがとうございます。
- ・とても丁寧な対応で、本人、家族共々喜んでおります。また、良いデイサービスを紹介して下さい、本人も楽しそうで以前より明るく生活できるようになりました。感謝しております。ありがとうございました。
- ・ケアマネはどんな時もすぐに対応していただき、とてもありがたく思っています。これからもよろしく願い致します。
- ・これからもよろしく願います。本人も年齢も年齢で、一度ケアマネージャーがかわる事に不安があった様ですが、前任者同様にとても良い方が引き継いでいただき感謝しています。
- ・今では担当者の氏名をしっかり覚えており、訪問の様子を見ていると、心の奥に思っている事など素直に話をしている所を見ることができ、安心しております。これからも冗談や私的な話をさせてもらいかも知れませんが、よろしく願います。
- ・いつも心をこめて御世話いただきありがたく思っています。これからもよろしく願います。
- ・いつもこちら側の話を聞いていただき、すぐに対処してもらっています。とても助かっていて感謝しております。ありがとうございます。今後共よろしく願い致します。
- ・今後よろしく願い致します。
- ・いつもお世話になっております。今後もよろしく願います。
- ・デイサービス以外、日中部屋にこもりがちの母が、一ヵ月一度の訪問時に待ちに待ったようにおしゃべりになります。おしゃべりを聞いてくれ、楽しい時間を過ごさせていただいています。
- ・入所からお世話になっておりますが、対応も良く、話を聞いてくださるので感謝しております。
- ・換気扇やクーラーの清掃はどの程度できますか？ガスコンロの故障でだいぶ苦労しました。カセットコンロの必要を感じました。
- ・介護支援についてはアンケートの通り、大変満足しております。今後共ご支援のほどよろしく願います。
- ・いろいろ話をきいて下さって、1ヵ月1度逢うのを楽しみにしております。本人も家族も喜んでおります。よろしく願います。
- ・何事にも一生懸命で頑張っていて、説明も丁寧で愛想も良く好感が持てます。これは、その人の性格だと思いますが、最も信頼しています。
- ・担当ケアマネージャーさんにはいつも大変お世話になっております。いつも予定を組むのが遅くなってしまふ為、急なサービス変更や無理難題をお願いしてしまっているのですが、そんな時も心よく迅速に対応して下さい本当に助かっております。そして日々変化する介護の仕方に(機能面の変化で)自分自身の負担と家族を大切に思う気持ちとで葛藤し悩む事も多々あるのですが、その状況と気持ちの変化と希望をよく聞いて的確なアドバイスを下さるのでとても心強く信頼しております。今また辛い時期に入ったと感じておりますが、介護する側も介護される側も丁度よいバランスをとって長く持続する快適な生活を探って行きたいと思っておりますので今後ともどうぞよろしく願います。すべてにおいて満足しております。いつも本当にありがとうございます。いつもグチを言ってしまうすみません・・・
- ・いつも温和な口調で、ゆっくりと丁寧に母にも私達家族にも接して頂いて感謝しております。退院も急で、いろいろ大変な状況の母を決して非難することなく、少しでも過しやすいようにと、対応して頂き、ケアハウスのスタッフの方へもお声がけ頂いたりとありがたかったです。
- ・本人の気持ちに寄り添っていただき、希望通りの対応に感謝しております。本当にありがとうございます。
- ・ご多忙中、毎月来宅され、当方の現状を聞き、大変感謝しております。

- ・いつもやさしく、つまらない話でもやさしく聞いて下さいます。
- ・担当ケアマネージャーさんにはいつも丁寧な対応をしていただき、ありがとうございます。
これからもよろしく願います。

- ・いつもお世話になっております。利用者はとてもケアマネさんのことを信頼しており、訪問してくれると、ホッとするとおっしゃいます。私たち家族の話もじっくり聞いていただき、精神的にも救われています。
ありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・親身になって相談にのってくれてありがたいです。

・耳が遠くなり、理解しにくい事もあります。今後もよろしくお願い致します。書類の文字が少し
大きいとうれしいです。

回答

ご迷惑をお掛けし、申し訳ありません。システムの関係上、文字のサイズが変更できない場合がございますが、可能な限り対応させていただきますので、担当ケアマネージャーにお申し付け下さい。

・あまりズケズケと物言を言わないでほしい。家族もいそがしい為、話を聞く事ができない。

回答

不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。所属するケアマネージャー全員に対して、ケアマネージャーの意見がご本人、ご家族にとって押し付けにならないよう指導を徹底してまいります。今後について相談を要する場合は事業所あてにご連絡下さい。

・毎月、だいたい同じ日時にお願いしたい。

回答

ご意見ありがとうございます。面談日につきましては可能な限りご利用者様、ご家族様の都合に合わせて調整いたします。希望日については担当ケアマネージャーにお申し付け下さい。

・換気扇やクーラーの清掃はどの程度できますか？ガスコンロの故障でだいぶ苦労しました。
カセットコンロの必要を感じました。

改善策

掃除に関して介護保険で対応できない場合、保険外サービスのご提案なども可能です。
担当ケアマネージャーにご相談下さい。