

令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

居宅介護支援センターいなほ

配布数	回答数	回収率
212	140	66.0%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	33	23.6%
ご家族	82	58.6%
その他	0	0.0%
無回答	25	17.8%

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	82	58.6%	〈ご意見〉
やや満足	26	18.6%	・おもな大枠で理解している。
普通	23	16.4%	・保険についてお話をした事ありません。
やや不満	3	2.1%	・いつもよく説明をして下さいますので感謝しています。
不満	1	0.7%	・忘れていたので改めてお聞きしたいです。
未記入	5	3.6%	・内容的に説明を聞いても良くわかりません。

改善策

介護サービスの利用前に、介護保険制度についての説明を必ず行うよう再度徹底いたします。又、サービスの利用開始後も面談の際に介護保険について不明な点がないか随時確認させていただきます。

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	105	75.0%	〈ご意見〉
やや満足	17	12.1%	・ありません。
普通	14	10.0%	・あります。
やや不満	1	0.7%	・聞いている。
不満	1	0.7%	
未記入	2	1.4%	

改善策

利用票をお渡しする際、表面の予定、裏面の金額について十分説明を行うようケアマネジャーに指導していきます。又、不明な点がないかを面談時に確認するよう徹底していきます。

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	118	84.3%	〈ご意見〉
やや満足	9	6.4%	・話はしていく。
普通	11	7.8%	・その都度話をしている。
やや不満	0	0.0%	・私の話を聞いてノートに記入だけです。
不満	1	0.7%	・親身になって聴いて下さり頭が下がります。
未記入	1	0.7%	・いつも時間をかけて話をきいてくれます。

改善策

内容の記録だけでなく、困りごとが増えていないか、支援の必要性はないか、などお話を聴きながらこちらからも確認、提案させていただきます。

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	91	65.0%	〈ご意見〉
やや満足	25	17.9%	・利用者は必要なものごとを知っている。
普通	19	13.6%	・いいえ。
やや不満	0	0.0%	・まだ良くわからない面がいっぱいあります。
不満	1	0.7%	・聞いたことがあるのですが忘れてしまいます。
未記入	4	2.8%	

改善策

お伝えする情報に不足が無いよう心掛けてまいります。又、サービスについて不明な点をご遠慮なく担当職員にお声がけ下さい。

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	114	81.4%	〈ご意見〉
やや満足	14	10.0%	・私も聞きませんがケアマネージャーも話をしません。
普通	7	5.0%	・できますが内容が良くわからない。
やや不満	0	0.0%	・できる。
不満	1	0.7%	
未記入	4	2.8%	

改善策

面談の際、介護状況の確認、困りごとが増えていないか等を必ず確認させていただくよう徹底します。

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	107	76.4%
やや満足	13	9.3%
普通	12	8.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	7	5.0%

〈ご意見〉

- ・理解しサインをしている。
- ・ケアプランの意味がわかりません。
- ・しています。

改善策

ケアプランの説明時に分かりやすい説明が行えるよう事業所内で指導を徹底します。
不明な点につきましては担当ケアマネジャーにご確認下さい。

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	107	76.4%
やや満足	12	8.6%
普通	14	10.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	6	4.3%

〈ご意見〉

- ・要望はデイサービスに届いている。
- ・分からない。

改善策

ケアプラン内容に利用者様、家族様の要望、希望が反映されるようケアプラン作成前の段階で意向をしっかりと確認させていただくよう徹底致します。又、ケアプランの説明時においても相違がないか確認するよう徹底します。

⑧ 担当ケアマネ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	98	70.0%
やや満足	18	12.9%
普通	15	10.7%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
未記入	8	5.7%

〈ご意見〉

- ・取れている。
- ・わかりません。

改善策

利用者様、家族様より連絡をいただいた内容で、連絡、調整が必要となる内容は各サービス事業所に漏れの無いよう連絡を徹底し、各事業所と連携して支援します。

⑨ 急なサービス変更に対応していただけますか

満足	104	74.3%
やや満足	12	8.6%
普通	12	8.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	11	7.8%

〈ご意見〉

- まだ経験がありません。
- やったことがないから分からない。
- 対応は十分です。
- したことがありません。
- デイサービスの日の追加等親切に対応して下さいます。
- OK

改善策

急なサービス変更や追加等が発生した場合は可能な限り対応致します。サービスの空き状況によって対応できない場合もありますが、担当ケアマネジャーにご相談下さい。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	111	79.3%
やや満足	10	7.1%
普通	12	8.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	6	4.3%

〈ご意見〉

- ケアマネジャーが訪問にいらっしゃる時にTEL下します。
- すぐとれてうれしい。
- OK

改善策

担当ケアマネジャーにご連絡いただいた際、面談中などですぐに対応できない場合もございますが、早急に折り返しの連絡をするよう対応を徹底します。

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	119	85.0%
やや満足	8	5.7%
普通	6	4.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	7	5.0%

〈ご意見〉

- 守っている。
- 約束はした事ありません。
- OK

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	107	76.4%
やや満足	17	12.1%
普通	6	4.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	10	7.1%

〈ご意見〉

- ・したことがないから分からない。
- ・利用者より直接問題点を聞いている。
- ・今のところ、全く不満は無です。ありがとうございます。
- ・不満や苦情はきいていただけますが、対応は？

改善策

サービスに関する不満、苦情を確認させていただいた際は特段の事情が無い限り、解決に向けて早急に
対応します。又、対応の状況や結果についても報告するよう徹底します。

⑬ 担当ケアマネ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	114	81.4%
やや満足	4	2.8%
普通	10	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	11	7.8%

〈ご意見〉

- ・信頼している。
- ・いると思います。
- ・大変良く守っておられる。
- ・守っていると思う。

改善策

面談時はもちろん、他のサービス事業所を交えた会議などにおいても、プライバシーに配慮した言動を
徹底するよう各ケアマネジャーに指導します。

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	118	84.3%
やや満足	8	5.7%
普通	9	6.4%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
未記入	4	2.8%

〈ご意見〉

- ・十分です。
- ・二重丸◎です。
- ・良い。
- ・良いですよ。

改善策

接遇マナーの研修等を行うことで、失礼のない立ち振る舞い、丁寧且つ適切な言葉遣いができるよう
指導を徹底します。

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	115	82.1%	〈ご意見〉 ・良い。 ・良いです。 ・大いに整っている。
やや満足	10	7.1%	
普通	10	7.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	0.7%	
未記入	4	2.8%	

改善策

接遇マナー研修を行い、各ケアマネジャーが自身の身だしなみについて確認する機会を設け、常に整った身だしなみで面談に臨めるよう指導を徹底します。

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	102	72.9%	〈ご意見〉 ・現状のままお願いする。 ・ケアマネはよくやってくれますが、介護保険の利用で生活が以前より良くなったとは思わない。制度の不備でしょう。 ・ケアマネジャーさんのおかげで色々助かっています。 ・ありがとう。大変助かっています。 ・助かっています。ありがとう！
やや満足	14	10.0%	
普通	17	12.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	0.7%	
未記入	6	4.3%	

改善策

各ケアマネジャーが利用者様、家族様に適した提案、助言が常に行えるよう、介護保険、保険外サービスについての知識を一層深められるよう各種研修などに参加し知識向上を図ります。

☆その他のご意見・ご要望

- ・何時も良くして戴いてます。満足です。
- ・身体とともに精神のおとろえがおそろしいです。精神面のおてつだい欲しいところです。カラオケ熱唱で口や喉を強くすることができるとのこと。ぜひ導入を促進したいものです。
- ・親しみがもてまして安心して家庭内の事をご相談できます。急の事に対しても真心で接していただき安心しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・私の担当ケアマネさんは仕事はしっかりやっているといます。私のたのんだことも業者との連絡もつきました。服装もきちんとしていて気持ち良いです。
- ・いつもお世話様になっております。担当のケアマネさんが色々相談にのってくださるのでとても有り難いです。この先の不安や心配もありますが安心して相談できる事を願うばかりです。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしくお願ひします。
- ・私は満足しております。あれこれ云ったらきりがありません。とても良くして下さいます。
- ・担当ケアマネジャーさんに色々相談させて頂き、その度ご提案をして頂きとても信頼して親に最善のサービスを考えてもらい安心しております。
- ・訪問の際丁寧に説明していただき助かっています。こちらの要望をできるだけかなえて下さるように考えていただきありがとうございます。
- ・とてもよくしていただいています。これからもよろしくお願ひします。
- ・介護をはじめ2年、急な変更や希望に担当マネジャーは相談など適切に対応してくれます。今年もよろしくお願ひします。
- ・たい変良く、サービス業者の方と連携を取っていただき本当にありがとうございます。
- ・色々とお話も出来て大へんうれしく思っております。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。
- ・日頃ケアマネジャーさんには多忙にもかかわらず誠実に対応していただき本人、家族とも大変感謝しております。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・母はデイサービスでの些細な愚痴、不満もケアマネさんになら聞いてもらえると思っっているようで、訪問を楽しみにしています。介護保険の利用については、全く知識のない私もケアマネさんからのアドバイスで勉強させてもらっています。毎月ありがとうございます。

- いつも大変お世話になっております。こちらの要望、希望をすぐに考え、対処していただいています。助かっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- 親切で何でもすぐやってくれて頂きすごく感謝しております。
- 大変感謝しております。
- いつも心のこもったケアありがとうございます。
- 現時利用ほとんどなし。以後宜しくお願いします。
- 今月から担当の方が変わりましたので、なんとか申し上げられませんが、今迄の方は良くしていただきました。
- 介護に対して知識が豊富で、色々助かっております。
- 本当に有難くたすかって居ります。よろしくお願い致します。
- 困っている時はすぐに対応していただき、大変有難く思っています。大いに頼りにしています。これからもよろしくお願い致します。
- 介護で困っている時はいつも助けていただき、たすかっています。頼りにしています。今後とのよろしくお願い致します。
- 今年も宜しくお願い致します。
- 本人はとても喜んで通っていますのでとても助かります。又介護施設の方々はとても親切で丁寧で本人はいい人達ばかりだと言っていました。本当に良いところを紹介してもらってありがとうございます。今後共何卒宜しくお願い申し上げます。
- 本当にケアマネージャーさん、親身になって対応して下さり頭が下がります。これからも宜しく頑張って下さい。信頼しています。
- いつも希望する対応をしていただき感謝しています。
- 満足しています。なにもありません。毎回ありがとうございます。
- 家族のことを気遣ってもらいありがたいです。
- いろんな相談にアドバイス頂いて有りがとうございました。
- 話をよく聞いてくださりありがたいです。
- いつも親身に、相談にのって頂きとても感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- いつもお世話になります。困った事があれば相談させていただきます。
- 満足しています。
- 担当ケアマネージャーさんには日頃何かとお世話様になって居ります。有難く感謝申し上げます。これからもお世話になりますので何卒宜しくお願い申し上げます。
- いつもお世話になります。今後共宜しくお願い致します。

- ・初めてのことで、不安がいっぱいでしたけれどケアマネジャーさんが私の話を聞いてくれて気軽に話が出来たことが、とてもよかったです。
- ・他を利用した事がないので良くわからないがやや満足しています。
- ・初体験であります私に、種々と教えていただき有難く思っております。これからも宜しくお願い致します。
- ・仕事をしながら介護している為、母を大切に思う気持ちが強い一方で自分自身自由な時間がなく、いろんな問題に日々悩み葛藤しているのですが、いつも状況の変化を敏感に察知しようとして下さって、その上で今何が一番必要かなど見極めアドバイスしていただいています。単なるグチになってしまったような内容でも嫌な顔せず聞いて下さり本当に唯一の味方でいてくれるような安心感があり、いつも頼りにさせていただいています。今後ともの確なアドバイス、バランス感覚に期待します。どうぞよろしくお願い致します。
(毎日介護していると限界が判断できなくなる不安があるので)
- ・本人、布団を敷きにくなり、ベッドに入れかえる時は補助金が出るのですか？
- ・自宅へ来るときなりと話す。私の自由だろうと思います。
- ・デイサービスセンターへの要望として、昼食後の仮眠時間の部屋割りについていま一步配慮して欲しい。いつも通路側のようなのですが。その状況を聞いてもなかなかむずかしい。

ご利用者、ご家族の皆様、アンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。
介護保険の制度や補助に関係することはご遠慮なくケアマネジャーにご確認いただければと思います。
又、利用されている介護保険サービスに関する苦情や要望なども改善されるようサービス事業所と相談しますので担当ケアマネジャーにお申し出下さい。
ケアマネジャーの対応については利用者様、家族様の困りごとをしっかりと確認できるよう、コミュニケーションの技術、接遇を含めサービスの向上に努めていきます。
今回皆様からいただいたご意見をもとに職員一人一人が日々精進してまいります。
今後ともよろしくお願い申し上げます。