

令和2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
197	150	76.1%

実施期間 R3.1/15~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	32	21.3%
ご家族	83	55.3%
その他	1	0.7%
無回答	34	22.7%

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	87	58.0%
やや満足	25	16.7%
普通	31	20.6%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	6	4.0%

〈ご意見〉

- ・制度の分かりづらい事が多々ある度分かりやすい説明をして下さいます。
- ・質問事項があれば回答してくれると思います。

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	108	72.0%
やや満足	13	8.6%
普通	24	16.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
無回答	4	2.7%

〈ご意見〉

- ・コロナなどで訪問がなかったためよく分かりません。

改善策

面談の際に必ず利用票の説明を行うよう再度徹底してまいります。また、何らかの理由で直接説明することができない場合も、お電話、ご案内文などにより説明させていただくよう対応させていただきます。

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	126	84.0%
やや満足	12	8.0%
普通	7	4.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.7%
無回答	4	2.7%

〈ご意見〉

- 本人が話をそらしても嫌な顔せず上手に反しを聞いて下さりいつも気持ち良く接してくれて感謝しています。
- 10月は急な入院がありましたが、電話でも訪問でもゆっくり丁寧に話を聞いて頂けます。
- こちらの訪問日、時間に合わせて頂いているので助かります。ありがとうございます。

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	96	64.0%
やや満足	21	14.0%
普通	25	16.7%
やや不満	3	2.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.3%

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	117	78.0%
やや満足	15	10.0%
普通	10	6.6%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	7	4.7%

〈ご意見〉

- とても安心して相談できます。
- とても気軽に相談させて頂いています。

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	110	73.3%
やや満足	16	10.7%
普通	20	13.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	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	105	70.0%
やや満足	18	12.0%
普通	22	14.6%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.7%

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	99	66.0%
やや満足	21	14.0%
普通	23	15.3%
やや不満	1	0.7%
不満	1	0.7%
無回答	5	3.3%

〈ご意見〉

- ・判らない。
- ・実態が判りません。
- ・サービス事業所の確認を十分に行ってください。
- ・入院中ですが、病院の相談員さんと連携して下さっています。

改善策

①今後も各サービスの特徴などを的確にお伝えできるよう、今後も引き続き情報収集や所内での情報共有を徹底していきます。

②ケアマネジャーとサービス事業所は利用者様のサービス利用状況について日頃の電話連絡の他、書面で報告を受け情報共有しています。面談時に状況についてお伝えしていますが、必要に応じて事業所からの報告書をお見せすることもできます。また、利用状況について気になることがある場合はケアマネジャーが事業所に直接確認しますので遠慮なくお申し付けください。

⑨ 急なサービス変更にすぐに対応してくれますか

満足	106	70.7%
やや満足	14	9.3%
普通	21	14.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	9	6.0%

〈ご意見〉

- ・このケースは現在までない。
- ・まだ変更するということがないので・・・
- ・該当なし。
- ・今の所わかりません。
- ・その件はなかったのでわかりません。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	122	81.3%
やや満足	14	9.3%
普通	11	7.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・ケアマネさんからも連絡を頂いていますし、こちらからの電話も折り返し直ぐに連絡を下さいます。
- ・携帯電話に連絡させて頂いています。その日のうちに折り返しの連絡を頂いています。

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	125	83.3%
やや満足	12	8.0%
普通	9	6.0%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・こちらの時間と場所のお願いに対応して頂きました。

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	120	80.0%
やや満足	13	8.7%
普通	12	8.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.3%

〈ご意見〉

- ・じっくり相談に応じていただいています。
- ・苦情はありません。入院中なのでこれからのことを相談させて下さい。
- ・苦情はありません。こちらの希望も相談にもきちんと対応していただいています。

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	123	82.0%
やや満足	7	4.7%
普通	14	9.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	6	4.0%

〈ご意見〉

- ・判らない。
- ・プライバシーの説明もありました。守って頂いています。

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	129	86.0%
やや満足	8	5.3%
普通	9	6.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.7%

〈ご意見〉

- ・気分のムラもなくいつも丁寧に接して頂いてます。
- ・丁寧な対応をさせていただきます。
- ・丁寧にされています。
- ・とても丁寧に訪問して下さっています。

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	128	85.3%
やや満足	8	5.3%
普通	10	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.7%

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	109	72.7%
やや満足	19	12.7%
普通	17	11.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.3%

〈ご意見〉

- ・デイサービスの施設の提案、玄関の手すりなど迅速で適格でかなり助かっています。
- ・10月の入院で変更申請の手続きも直ぐに対応して下さり、退院にむけて又、在宅での生活を相談させて下さい。

☆その他のご意見・ご要望

- ・いつもありがとうございます。満足しております。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・いつも丁寧、迅速、物腰も柔らかく、相談もし易く適格でとても感謝しています。長岡市から転居してきましたが、新潟市は手厚く利用者に合わせて親身になってくれていると実感しました。
- ・いつもありがとうございます。訪問時に色々相談させてもらっていますので特にありません。御苦労様です。
- ・利用者の訪問時の顔色とか表情などよく気を配って下さり本人との意思疎通ができています。利用者家族の悩み相談にも良くのっていただき安心していられます。時間（訪問時間の多少）の遅れも連絡など頂く気配りに関心しております。ありがとうございます。
- ・貴事業所にケアマネさんが何人おられるか判りませんが、ベテランの素晴らしい人を担当して頂き有難く感謝しております。
- ・話しやすく親身になってくれるので気持ちが楽になります。大変助かっています。
- ・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致します。
- ・色々気を遣っていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・親切で丁寧な対応でわかりやすく説明していただき私も支援に感謝しております。
- ・いつもお世話になっています。ちょっとした事でも、親身に話を聞いてくれたり、相談にのってくれたりして本当に助かっています。
- ・母の担当者には全ての面で満足しています。病院に入院した時も退院後の介護についてアドバイスを頂き、それに応じた介護用品の準備、訪問看護師の紹介等をスピーディに進めてもらいました。おかげで退院後も自宅で介護することが出来ています。母も自宅に居れる事を大変喜んでます。安心して相談に乗ってもらっています。
- ・感謝しています。私が生活できるのも皆さんのおかげです。ありがとう。
- ・〇〇ケアマネジャーいつもありがとうございます。
- ・お付き合いが短いため良くわかりません。
- ・齢をとると解らない事が多いのに良くして下さいます。ありがたいです。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。今後共よろしくお願ひします。
- ・介護認定を受けていなくてもデイサービスが利用できるとおしえていただき、義母も喜んでます。

※チェックリストを行い、事業対象者の認定を受けることで総合事業の「通所型サービス」「訪問型サービス」を利用できます。

- ・心あるケアありがとうございます。
- ・いつも時間を守ってもらって本当にご親切にさせていただいて助かっております。有難うございます。

今後共何卒宜しくお願い申し上げます。

- 介護保険のことを私なりにきいて良かったです。コロナの中いろいろ聞くことができて良かったです。買物も少し安くしてもらって介護保険のありがたも聞いて良かった。
- 訪問時間を守り相談など介護について親身に対応してくれています。今後もよろしくお願いします。
- 急な相談にもすぐに対応していただき、感謝しています。
- 相談や気になることがあった際、すぐに連絡でき、話しやすいのでいつも助かっています。
- 昨年9月からお世話になっております。今のところ不足不満はありません。今後共よろしくお願い致します。
- いつもいろんな事を相談にのってもらい、心を癒されています。これからもよろしくお願いします。
- いつもわかりやすく説明されています。〇〇さんには色々相談にのってもらったり又、助けてもらう事が有ります。感謝しています。いつもありがとう御座います。
- 明るくて親身になって話を聞いていただき本当に頼りになります。ありがとうございます。
- いつも助かっております。ありがとうございます。
- これからもよろしくお願ひいたします。
- いつもお世話になり、ありがたいと思っています。これからもよろしくお願ひします。
- 介護に対して知識と経験が豊富で有り、とても頼れます。
- 産休で担当ケアマネジャーが変わったがスムーズな対応でとても良い感じでした。母も安心しています。
- ケアマネジャーさん今年もよろしくお願ひ致します。
- 本年も宜しくお願ひ致します。
- いつもありがとうございます。
- いつも良くしていただきありがとうございます。母も3月末で97歳になりますが、元気に過ごせています。これからもよろしくお願ひします。
- いつも夫の話や私の話を聞いて下さりありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- 問題なしです。
- 丁寧に対応していただきましてありがとうございます。事情をご理解いただけて助かっています。
- いつも親切にして頂いて感謝しています。
- いつも親切に対応して頂き有難いです。
- 担当ケアマネジャーさんには事ある度に何かとお世話になっております。誠に有難く心から感謝申し上げます。なお、今後共お世話になりますので何卒どうぞ宜しくお願ひ申し上げます。
- 同じような状態でも少しずつ希望することも違い、大変な立場のお仕事だと思いますが、こちらのお話もよく聞いて下さり、対応して下さって感謝しています。ありがとうございました。
- 同じ職種なので気をつかわせてしまっているかと思えます。申し訳ありません。急に父母が2人同時に支援から介護状態になり、すっかり家族の立場になりとまどうことも多いです。今後共宜しくお願ひ致します。
- 何時も丁寧に対応して頂きありがとうございます。
- 今のところ特になし。
- コロナで以前に比べると話せる機会（時間）は減ってしまいましたが、ケアプランの変更相談など直ぐに事業所に連絡をとって下さりお陰様ですいぶん介護を休める自由な時間だったり、送迎利用で楽をさせていただき感謝しております。時間的には減っても大事な内容などしっかり早めに対応して下さるので安心して居る事ができます。ありがとうございます。
- 私が80才もすぎると、耳が遠くなったけどしっかり聞いていただいて、ありがたいです。
- 何時も親切で丁寧に説明して下さり、有難く思っています。今後ともよろしくお願ひ致します。

ご利用者、ご家族の皆様、この度は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。
今年度は職員の入替わりなどもあり、ご利用者、ご家族の皆様にはご不便をおかけしているかと思いますが、所属する7名のケアマネジャー全員が今回のアンケートでいただいたご意見をもとに日々研鑽していく所存でございます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

居宅介護支援センターいなほ 管理者 齋藤 真広