

# 令和3年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善案

居宅介護支援センターいなほ

配布数	回答数	回収率
224	159	71.0%

実施期間 R4.1/7~2/10

## ☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	46	28.9%
ご家族	92	57.9%
その他	2	1.3%
無回答	19	11.9%

## 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	94	59.1%
やや満足	28	17.6%
普通	34	21.4%
やや不満	0	0.0%
不満	2	1.3%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・いつも丁寧でわかりやすく説明をしてくれます。
- ・丁寧に説明下さいますが、こちらが今一のみこみが出来ないようです。

### 改善策

担当ケアマネジャーが分かりやすく説明できておらず申し訳ありません。

今後、事業所内で介護保険制度を説明する際の留意点などを再検討し、ご利用者、ご家族に分かりやすく制度説明できるよう取り組んでいきます。また、介護保険制度について不明な点などは随時担当ケアマネジャーにお問合せ下さい。

## 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	113	71.1%
やや満足	18	11.3%
普通	26	16.4%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・いつも丁寧でわかりやすく説明をしてくれます。
- ・利用料ももっとくわしく。
- ・毎月調整するにあたって説明があり、ありがたいです

### 改善策

訪問時にお渡ししているサービス利用票については予定、料金を従来通り説明をさせていただくよう徹底していきます。また、説明の際には担当ケアマネジャーより、ご不明な点が無いか確認をさせていただきますので遠慮なくお申し出下さい。

### 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聞いていますか

満足	134	84.3%
やや満足	16	10.1%
普通	7	4.4%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- 言葉が出るまで時間のかかる祖父ですが、いつもゆっくりと待ってくれ、話を聞いてくれます。
- 丁寧に優しく何でも相談できて頼れるケアマネージャーで感謝しています。
- いつも時間が少し長くなっても嫌な顔をせず話を聞いてくれます。
- 本人がいないところで家族の話も聞いてほしい。

#### 改善策

ケースに応じてご家族と個別でお話できるよう配慮させていただきます。

また、必要に応じて担当ケアマネージャーにお申し出いただければ個別でお話できるよう対応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ありますか

満足	111	69.8%
やや満足	23	14.5%
普通	21	13.2%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
無回答	2	1.3%

〈ご意見〉

- 私達ではわからない専門的なことをよく教えてくれます。

### ⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	131	82.4%
やや満足	12	7.5%
普通	13	8.2%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	2	1.3%

〈ご意見〉

- 話しやすくとても助かっています。
- 人柄が良い方なので心配ごと、困ったことを気軽に相談できます。

### 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	122	76.7%
やや満足	18	11.3%
普通	16	10.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	2	1.3%

〈ご意見〉

- いつも丁寧にわかりやすく説明をしてくれます。

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	118	74.2%
やや満足	23	14.5%
普通	18	11.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・本人、家族主体のプランです。
- ・ケアプランの意がわかりません。

**改善策**

ケアプランは利用者様が介護サービスを利用する際、ケアマネジャーが作成する計画書になります。今後ケアプランの説明をさせていただく際は、内容の説明に加えて何をするために必要な書類であるかを分かりやすく説明させていただきます。

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	115	72.3%
やや満足	19	12.0%
普通	22	13.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	1.9%

〈ご意見〉

- ・間に入りよく調整してくれます。
- ・ケアマネジャーが中心になって動いてくださいますので何でも相談しています。

⑨ 急なサービス変更にすぐに対応してくれますか

満足	125	78.6%
やや満足	19	12.0%
普通	11	6.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	2.5%

〈ご意見〉

- ・急なことはありませんでしたが、そうなった際は迅速に対応してくれると思っています。
- ・したことはありません。
- ・不明。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	137	86.2%
やや満足	6	3.8%
普通	15	9.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・問題ないです。

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	145	91.2%
やや満足	4	2.5%
普通	10	6.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・問題ないです。
- ・訪問時間は遅れることなどないです。

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	127	79.9%
やや満足	17	10.7%
普通	15	9.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・マスクのためゆっくりと話しをしてもらいたい。
- ・すぐ対応して改善してくれます。

改善策

今回のご意見を職員全員に周知し、マスクをつけた状態で話をしていることを常に意識し、はっきりとした口調でゆっくりと話しをするよう職員全員が心がけていきます。

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	131	82.4%
やや満足	10	6.3%
普通	17	10.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・問題ないです。
- ・わかりません。
- ・不明。

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	139	87.4%
やや満足	12	7.6%
普通	8	5.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・礼儀正しいです。

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	142	89.3%
やや満足	9	5.7%
普通	8	5.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・清潔感があります。

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	114	71.7%
やや満足	25	15.7%
普通	18	11.4%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・本人、家族一同助かっていると喜んでます。
- ・私が健康なので③（普通）にしました。
- ・介護保険自体、そんなに安くならなかったので、ケアマネさんのせいではありません。

## ☆その他のご意見・ご要望

- お世話になり感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- 気楽に会話もでき満足しています。
- いつも祖父には優しく丁寧に接してくれて、とても安心してしています。これからも引き続きお力添え頂きたいです。いつもありがとうございます。
- 日常生活の中で産直でそろえられない物が沢山あります。買い物をしてもらってとても助かっています。掃除よりも生活に必要なもの、薬など購入していただきありがたく思います。ケアマネさんはとても良い人格の方で感謝しています。
- 大変お世話になっております。ありがたく思っています。
- 優しい気持ちで接してくれて、とても話しやすく、話を聞いてくれるので助かっています。
- 十分満足しています。
- いつもとても良くしていただいています。これからもよろしく申し上げます。
- 担当ケアマネジャーは本当に新鮮で、親切丁寧明るく気持ちが良い。何でも相談出来有難いです。これからも宜しくね！頑張ってください。
- いつも相談など、じっくり聴いて下さり助かっています。
- いつも心あるケアに感謝しています。
- 沢山相談にのっていただき、すぐに対応していただけてありがたいです。
- ケアマネさんにはいつもお世話になっております。デイサービスを変更する時も適切にアドバイス頂き助かりました。これからも宜しく申し上げます。
- 訪問時間もきちんと守り、目上の人に対する態度、言葉遣いはとても良く、何事でも相談しやすく本当に良い感じの方で共々喜んで感謝致しております。これから先も何卒宜しくお願い申し上げます。
- ケアマネさんには日々悩みや相談にのって頂き大変感謝致しております！いつも寄り添って頂き救われております。これからもご迷惑をお掛けしますがよろしくお願い致します。
- いつも親切に対応いただき大変助かっています。
- いつも完璧に対応していただき助かっております。
- はじめての事で分からない事ばかりですが、いつもすぐに対応して頂き本当に助かって居ます。
- 直接担当となる父の話はもちろん、母についても気軽に相談することができます。プライベートの関連する話も笑顔で聞いて頂けるので非常にありがたく思っています。
- 今後とも宜しくお願い致します。
- できれば、これからも長く来ていただきたいです。
- お世話になっているケアマネジャーのS氏はとてもやさしく、親切な方で、話している内に気持ちがほぐれて楽になるようで助かっております。こちらの問いにはわかりやすく答えて下さり安心です。
- いつも計画プラン、その他の相談事に対しても誠実に向き合って下さるので心強く安心しております。
- 報連相も充分で良くしていただいています。
- いつも明るく接して下さり感謝しています。毎月のご訪問を本人も家族も楽しみにしています。これからもよろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。
- 月1回おいでいただいておりますが、いつも明るく丁寧に話をしたり聞いたりして下さるので本人もとても元気になります。ありがとうございます。
- ケアマネジャーさんが毎月来てくださって有難うございます。今後もよろしくお願い致します。
- いつも感謝しております。
- 月に一度の訪問を楽しみにしている母です。毎月同じ話をする母の話を聞いてくれ、会話をする母も楽しい時間の様子。ありがとうございます。
- これからもよろしく申し上げます。

- お世話になり助かっております。自分自身も介護の仕組み等、何がどのように反映されているのか、それによって介護保険にどのようになっていくのか理解していきたいと思っています。
  - 大変お世話になっております。いつも細やかに対応していただき感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
  - いつもお世話様になっており有難うございます。今のところ良い状態でおりますが本人の要望等が有りましたら御指導を願うばかりなのでこれからもどうぞよろしくお願い致します。
  - 特記事項ございません。
  - 本当にケアマネジャーさんには感謝しております。
  - いつも相談にのっていただき満足しています。
  - 親身に対応していただき、感謝しています。相談にもわかりやすく説明していただき、助かっています。今後ともよろしくお願い致します。
  - 生活に必要なものはすぐに連絡していただいています。
  - 介護する上で様々な困り事やストレスがあり、訪問の際にはいつも十分過ぎるくらい話に付き合っ下さっていて本当に申し訳ないくらいです。また急な利用日の変更など複雑な形になってしまう事も多々あるのですが心よく早急に対応して下さり感謝しています。すべてにおいて満足しております。ありがとうございます。
  - いつもお世話になっております。
  - やさしく話を聞いて下さるのでありがたいです。
  - いつもありがとうございます。コロナ禍の中、必要以上にご苦労なされていると思います。皆様、お体にお気をつけて下さい。
  - いつも感謝しております。助かってます。
  - ケアマネジャーの対応について大変満足しております。
- 利用者の人がどんどん増えていて、それを考えるとケアマネさんの負担も大きいと思うので記入はしづらいのですが、出来る限り協力をしてもらいたいです。入居できる施設なんかも少々遠くても構わないので料金プラン等相談した上で色々決めたいです。（今までちゃんと相談はありました）無理な内容かもしれませんが、よろしくお願い致します。

#### 改善策

入居施設の紹介についてはご利用者、ご家族の希望を踏まえてケアマネジャーの方でパンフレットの取り寄せや料金の説明などをさせていただきます。必要に応じてケアマネジャー側より提案もさせていただきますが、遠慮なくお申し出いただければと思います。

- 訪問の際、利用者本人の話は親身になって聞いてくださいますが、本人の話と現実には乖離があるので（認知症のため）実際にはどうなのかということをお家族にも別途聞いてほしいです。「お変わりありませんか？」と聞かれた時にわざわざ言う程のことではないですが、本人が言っていることを訂正したいことがよくあります。

#### 改善策

ご本人が同席している場面では話しにくい内容等ありましたら遠慮なくお申し出ください。ご家族と個別でお話する場面を設定したり、電話でご家族からお話を聞かせていただくなどの対応をさせていただきます。ケアマネジャー側より対応をお願いする場合もあるかと思しますのでその際はよろしくお願い致します。

- ・ショートステイを急に利用したいときに、利用しやすい施設を追加していただけると助かります。

#### 改善策

ショートステイ施設をあらかじめ複数契約しておくことは可能です。必要に応じて担当ケアマネジャーにお申し出下さい。但し、複数契約していても必要時にショートステイ施設に空きがなければ利用できませんのでご承知おきいただければと思います。  
また、急遽ショートステイが必要になった場合はその時点ですぐに利用できるショートステイをお探しすることも可能ですのでよろしくお願い致します。

- ・早口のため聞き取りにくい。話す時には少しゆっくりとしてほしい。

#### 改善策

今回のご意見を職員全員に周知し、面談の際はゆっくり、はっきりとした口調で話をするよう徹底していきます。また面談の際、聞き取りずらくないか確認させていただきますので遠慮なくお申し出いただければと思います。

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。皆様のご意見をもとに、所属するケアマネジャーの接遇や知識、技術を向上し、担当するご利用者、ご家族の皆様により良いサービスを提供できるよう事業所全体で日々研鑽していきます。今後ともご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

居宅介護支援センターいなほ 管理者 齋藤 真広