

# 令和4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
209	153	73.2%

実施期間 R5.1/7~1/31

## ☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	44	28.7%
ご家族	89	58.2%
その他	1	0.7%
無回答	19	12.4%

## 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	89	58.2%
やや満足	30	19.6%
普通	30	19.6%
やや不満	3	2.0%
不満	1	0.6%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・わかりやすく説明をしてもらっている。
- ・任せているので心配等ありません。

## 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	104	68.0%
やや満足	21	13.7%
普通	22	14.4%
やや不満	4	2.6%
不満	2	1.3%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・サービスの利用料については説明が有る。
- ・利用料をその月ごとに説明して下さります。

## 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	129	84.3%
やや満足	16	10.5%
普通	7	4.6%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・一方的に話をしてもちゃんと聞いてもらっているので満足しています。
- ・私の体を思って話を十分聴いている。
- ・ちゃんと聞いて下さります。
- ・ご親切に良く話を聞いて下さいます。

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	102	66.7%
やや満足	31	20.3%
普通	17	11.1%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・やりたいことの情報はもらっている。

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	122	79.7%
やや満足	19	12.4%
普通	8	5.2%
やや不満	2	1.3%
不満	1	0.6%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・気軽に相談している。
- ・相談できます。
- ・いつも親身になって考え、対応頂いています。

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	120	78.4%
やや満足	16	10.5%
普通	16	10.5%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・月に1回は交付している。

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	115	75.1%
やや満足	21	13.7%
普通	11	7.2%
やや不満	0	0.0%
不満	3	2.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・反映されている。
- ・本当はもう一回デイサービスを利用したい。

改善策

デイサービスの利用頻度につきましては、介護度によって利用回数の上限があります。ご希望の頻度に変更が可能か確認させていただきますので担当のケアマネジャーにご相談いただければと思います。

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	102	66.7%
やや満足	23	15.0%
普通	24	15.7%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・たいへん良く連絡してもらい安心です。信頼しています。
- ・思います。信用しています。
- ・とれています。
- ・担当領域を超えて対応していると思われる。申し訳ない。
- ・何の問題も無いので良いと思う。
- ・ご相談した折、すぐに対応していただき感謝しています。

⑨ 急なサービス変更にすぐに対応してくれますか

満足	115	75.1%
やや満足	19	12.4%
普通	14	9.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.3%

〈ご意見〉

- ・対応が早いので助かります。
- ・お盆、年末年始対応感謝しております。
- ・「急に」ということがあまり無いですが、対応はしてもらえるとと思っています。
- ・すぐに対応してくれています。
- ・フットワークが軽く早急に対応してくださっています。大変助かっています。
- ・変更した事がないのでわからない。
- ・安心して任せています。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	127	83.0%
やや満足	13	8.5%
普通	10	6.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・急な連絡を会社にいれますと、早めに折り返しの連絡くださいます。
- ・どんな時も迅速に対応されている。過去に繋がらなかったことはない。すばらしい。
- ・必要な時に即連絡が来ています。
- ・連絡をとろうとした事がない。

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	130	85.0%
やや満足	14	9.2%
普通	8	5.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・時間、返答はいつもしっかりしていて頭が下がります。
- ・守れなかったことはない。

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	122	79.7%
やや満足	18	11.8%
普通	9	5.9%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・ちゃんと時間をとってくださり聞いて下さいます。
- ・適切なアドバイスをもらったり、こちらの気持ちを十分過ぎる程理解してくれている。

⑬ 担当ケアマネジャーは個人情報保護について説明を行い、個人情報保護に努めていますか

満足	116	75.8%
やや満足	19	12.4%
普通	15	9.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.0%

〈ご意見〉

- ・1～5の判断がつかないので、しかも問題ないので3とします。

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	125	81.7%
やや満足	17	11.1%
普通	9	5.9%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・OK。
- ・丁寧な言葉づかいです。
- ・大変丁寧な対応をされている。ビジネスとしてではなく、イヤ味がない。人柄だと思う。

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	131	85.6%
やや満足	12	7.8%
普通	9	5.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.6%

〈ご意見〉

- ・いつも清潔な身だしなみ気に入っています。
- ・きちっとされています。

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	110	71.9%
やや満足	24	15.7%
普通	14	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.3%

〈ご意見〉

- ・支援のおかげで安心して生活が出来ております。
- ・全部まかせている。
- ・負担が軽くなりました。
- ・一人で生活していますが、何も云わないから満足していると思う。

## ☆その他のご意見・ご要望

- 話をこまかく聞いて下さって、ありがたく思っています。
- 気軽に相談できるので助かっています。
- いつも話をよく聞いてくれて有難いです。全般に満足です。有難うございます。
- 相談ごとなど日頃より丁寧に对应いただきありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- 急なサービス変更などにも快くすぐに対応してくださり助かっています。日々色々な事があり介護の話から脱線してしまう事も多々あり申し訳なく思うのですが、何でも興味をもって耳を傾けてくれ気持ちに寄り添ってくれるのはとても心強いです。いつも変わらず丁寧に穏やかに接して下さり安心できます。ありがとうございます。感謝しています。
- きめ細かく対応して頂いています。
- いつも親切にいただきありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します。
- 訪問依頼になかなか応える事が出来ず申し訳ありません。これからも宜しく致します。
- いろいろとお聞きした時にはやさしく対応していただき有難うございます。  
コロナ禍ではなかなか本人と会うこともできませんが、訪問時に事業所での様子を伝えてもらえて安心しています。これからは分からない事ばかりで、何かと相談することもあると思いますのでよろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。感謝しています。これからもお願いします。
- 本人は人と接するのが苦手な方なので、人とうまく話すのができないですが、担当ケアマネジャーのことは好きな様です。毎回訪問を楽しみにしています。これからも宜しく致します。
- 対応が早くいつも助かっています。ありがとうございます。
- 明るく接していただきありがたく思っています。
- 急な事でもすぐに対応して頂いていて安心です。
- 今年もよろしくお願い致します。
- 要望及び相談等に対応して下さり不安を取り除く事が出来、心が軽くなりました。  
感謝致しております。ケアマネさんが代わらない事が望みです。
- 訪問時には本人がいるので話しにくい事は電話で相談にのっていただき大変感謝しております。
- 今まで通りよろしくお願い致します。
- いつも親身になって相談員のっていただき、ありがたい存在です。今後、介護度が上り不安なこともあります。ケアマネさんのおかげで安心しています。
- 毎月の訪問に母が毎回同じ話をするのですが、耳を傾けて話をきいて下さります。毎月の訪問をのしみにしていた母ですが、施設の待ちが間もなくとなり、母も淋しくなります。長い間色々力になっていただき母も私もありがとうございました。
- ケアマネジャーを通さないとむしろ不安があり、他のサービス事業所に依頼すべきことまでやって頂いていると思う。そのせいか、どこからどこまでが各担当事業所の管轄なのかこちら側が未だに理解していない。昨年緊急入院した時も全体像を把握されていたのはケアマネジャーだったと思う。お手数お掛けしています。今後ともよろしくお願い致します。
- 頼りになり、寄り添うような誠実なケアマネさんに出会えて大変助かっています。有難いです。今後ともよろしくお願い致します。
- 利用者、家族の意向を気に掛けて、いつも親身に適切に対応頂いており感謝しています。  
お陰様で介護と生活とバランスが取れ、皆安心して暮らすことが出来ています。ありがとうございます。
- いつも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い致します。
- 今後共よろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。常に心がけをいただいて気にかけてもらい有難く思っております。これからもよろしくお願い致します。

- とてもお世話になりました。親切な対応をして頂きました。介護保険制度は知っているつもりですが、難しく自分ももっと勉強なくてはと実感しました。いつも感謝しております。
  - すべて満足です。若い人なのに立派な方です。
  - 担当の父の他にも母についても相談しています。介護をはじめ様々な関連する相談を気軽に応じて頂き、非常に助かっています。今後共宜しくお願いいたします。
  - いつもお世話になっています。相談事があると親切に対応して下さいありがとうございます。
  - 大変よくしていただいています。
  - 大満足です。助かっている。
  - 問題なしです。
  - いつもありがとうございます。
  - いつも親切にいただいています。
  - ケアマネジャーさんにはいつも、とても迅速に対応して頂き本当にありがたいです。とても親切になって話を聞いて下さり、色々提案して下さいととても頼りになります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
  - いつも相談や要望など聞き入れてくれて感謝でいっぱいです。これからもよろしくお願い致します。
  - 担当ケアマネジャーは話しやすく何でも相談出来そうな人です。
  - 元気なあいだは訪問して支援を続けてほしい。
  - いつもありがとうございます。大変助かっております。
  - 安心して質問したり相談することができ、いつも丁寧に対応していただいております。
  - いつも親切にいただき喜んでいきます。
  - 平素は大変お世話になり、有難く、厚く感謝しております。今後も何分よろしくお申し上げます。
  - いつも感謝です。今年もよろしくお願い致します。
  - いつも本人、家族の話をよく聞いてくださり、感謝しています。
- 毎月訪問して下さいるのはありがたいのですが、家族が近くに住んでいることもあり、大丈夫ですので2月に1回くらいにしてもらえるとよいです。そういった事を言いにくいひとの為に聞いてほしいです。（ご家族）

#### 改善策

訪問頻度につきましては、特段の理由が無い限り「要介護認定の方は最低でも月に1回」「要支援認定の方は最低でも3ヶ月に1回」と法令で定められております。面談の際にケアマネジャーより訪問頻度をご負担になっていないか確認のお声かけをするよう対応させていただきますのでよろしくお願い致します。

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。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