

令和6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
159	110	69.1%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	47	42.7%
ご家族	48	43.6%
その他	6	5.5%
無回答	9	8.2%

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	62	56.4%	〈ご意見〉
やや満足	19	17.3%	・わかりやすい言葉で説明して下さい。
普通	28	25.4%	・わからない所は丁寧に教えてください。
やや不満	0	0.0%	・私の理解力の不足。
不満	0	0.0%	・私の利き方も足りなかったのでしょうか、もう少し深く説明してほしいなと思いました。
未記入	1	0.9%	

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	70	63.6%	〈ご意見〉
やや満足	18	16.4%	・詳しく説明して下さい。
普通	20	18.2%	・私の理解力の不足。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	2	1.8%	

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	90	81.8%	〈ご意見〉
やや満足	7	6.4%	・耳の遠い父の話もしっかり聞いて下さいます。
普通	11	10.0%	・しっかりと聴いて下さる。
やや不満	1	0.9%	
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	73	66.4%
やや満足	17	15.5%
普通	16	14.5%
やや不満	2	1.8%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.8%

〈ご意見〉

- ・家族の身になって相談にのってもらっています。
- ・私の勉強不足でしたがもっとよく聞いておけばよかったとつくづく思います。

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	89	80.9%
やや満足	13	11.8%
普通	7	6.4%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・なんでも相談できる。
- ・とても良い方で、気軽に相談できています。
- ・やや聞きにくいと思います。

改善策

面談の際は日頃の生活や介護のことで、困りごとが増えていないか必ず確認させて頂くよう、対応を統一していきます。また、相談しやす雰囲気作りも心掛けていきます。

⑥ 介護サービスの計画書（ケアプラン）など各種書類に関して説明し、同意の上でご利用者、ご家族に交付していますか。

満足	90	81.8%
やや満足	12	11.0%
普通	5	4.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.7%

⑦ 介護サービスの計画書（ケアプラン）はご利用者、ご家族の希望、要望が反映されていますか。

満足	86	78.2%
やや満足	6	5.4%
普通	12	11.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	6	5.4%

〈ご意見〉

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	78	70.9%
やや満足	17	15.5%
普通	10	9.1%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	4	3.6%

〈ご意見〉

- ・これからも宜しくお願いします。

⑨ 急なサービス変更に対応してくれますか

満足	80	72.7%
やや満足	12	10.9%
普通	8	7.3%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
未記入	8	7.3%

〈ご意見〉

- ・歩けない。一人では無理。（外に出るのは）
- ・幾度の急な対応にも迅速に動いていただきました。
- ・なかったのだから分かりません。
- ・休みの日も電話対応してもらい安心できた。
- ・サービス変更について、すぐ電話がくる。
- ・大満足しています。
- ・私の希望を伝えればそのようにしてくれます。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	89	80.9%
やや満足	9	8.2%
普通	8	7.3%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.7%

〈ご意見〉

- ・すぐに連絡がくる。

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	96	87.3%
やや満足	7	6.4%
普通	4	3.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.7%

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	86	78.2%
やや満足	12	10.9%
普通	6	5.5%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	5	4.5%

〈ご意見〉

- ・該当する事案はありませんでした。
- ・良く聴いて下さいます。

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	78	70.9%
やや満足	12	11.0%
普通	15	13.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	5	4.5%

〈ご意見〉

- ・安心できる。

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	94	85.5%
やや満足	10	9.1%
普通	3	2.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.7%

〈ご意見〉

- ・すばらしいです。
- ・優しく丁寧な言葉遣いです。

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	99	90.0%
やや満足	6	5.5%
普通	2	1.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	2.7%

〈ご意見〉

- ・清潔感があり、きちんとした身だしなみです。

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	77	70.0%
やや満足	12	11.0%
普通	15	13.6%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	5	4.5%

〈ご意見〉

- ・大変ありがたく思っております。
- ・特別困っていなかったなので、変わりないです。
- ・とても助かっている、ありがたいです。

☆その他のご意見・ご要望

- いつも親切にしてもらい、相談しやすいのでこれからもよろしくお願いします。
- 大変満足しているので、今現在は何もありあません。
- いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつも丁寧に対応して頂いており、感謝しています。これからもよろしくお願いします。（ご本人）
いつも親身になって対応してくださりありがとうございます。どんな事でも相談しやすいので、これからも宜しくお願い致します。（ご家族）
- よく相談にのって頂いて助かっています。
- 日々変わっていく本人と介護する家族に寄り添い、本人や家族の生活を考えていただきありがとうございます。
- いつも大変お世話になっています。引き続き宜しくお願い致します。
- いつも親身に対応して頂き、ありがたいです。
- いつも大変ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 叔父とは遠方に住んでいるため、ケアマネジャーさんともお会いする機会は1回のみでしたが、親身になってお世話いただいている様で、ありがたく思っています。（電話にて叔父の様子をお話いただき安心しました）
アンケートもお答え出来る項目だけ記入しました。
- いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- いろいろ提案して頂き返答が早く、相談しやすいケアマネジャーさんでとても感謝しています。
これからもよろしくお願いします。
- おかげさまで母は穏やかに暮らしています。丁寧な対応に感謝しております。 以上
- 日常生活全般に支障がないので（今のところ）何を相談したらよいのかわかりません。
- いつもありがとうございます。やさしく対応していただき、母もいつもよろこんでおります。
これからもよろしくお願い致します。
- 満足しています。ありがとうございます。
- お世話になり助かっております。極力、自立を目指し、週一回の運動は続けて行きたいと思っております。
- どの方もつねに一生懸命に関心しています。
- いつもとてもよくしていただいています。今後ともよろしくお願いします。
- 大変なケースではありますが〇〇さんで良かったと思います。
- 何事にも満足行く対応をしていただき感謝しています。
- ケアマネさんの対応には満足しておりますし、本当に感謝しております。
- 長い期間担当していただいていますが変わらず、いつも丁寧に対応して下さり、急な変更も快くすぐに動いて下さるので助かっています。先行の見通しを立てて提案もして下さるのでお任せしても大丈夫という安心感があります。不安な気持ちにも寄り添って親身になって話を聴いて下さり本当に非の打ち所がないです。
今後ともよろしくお願いいたします。いつもありがとうございます。
- 感謝あるのみです。これからも宜しくお願い致します。
- 87歳と84歳の老々介護で、お世話になっております。この先色々手を掛ける事と思いますがよくしてもらって喜んでいきます。この先もお願い申し上げます。
- 新聞やニュースで報じられている介護士不足が心配。
- いつも義母の話を親身に聞いていただき、ケアマネさんがいらしたときは義母もよく笑うので、ありがたいなと思っています。
- ケアマネジャー満足度アンケートには、私が文字を書けないため、何も記載していませんが、〇〇ケアマネジャーは最高です。
- 今後も宜しくお願い致します。

- ・話をする時は少しゆっくりとお願いします。

改善策

面談での説明や聞き取りの際は、はっきりとした口調でゆっくりとお話をさせて頂くよう、事業所内での対応を

- ・ほとんど歩けない状態なのに、介護1とはひどすぎる。玄関から1歩も外に出れない。介護4から1に変更、その後歩けなくなり車から玄関までのほんの短い距離をサービス事業所の職員さんに支えてもらっている。

改善策

必要にに応じて、介護度の見直し手続きを行うことができます。ご希望される場合は、担当ケアマネジャーにお申し出下さい。介護度見直しの必要性についてもご相談にのらせていただきます。

- ・本年、本人の状態によっては週2回から増す事も検討します。

改善策

介護サービスの頻度変更を希望される場合は担当ケアマネジャーにお申し出下さい。

- ・私も介護というものに対しての勉強不足が悪かったのですが、思うようではありませんでした。もう何年も一人で医者や役場等々は行けなくなりました。扶養家族に私から入ったのですが、失敗だったように思えてきました。どうしたら良いやら迷っています。どうしたら良いのでしょうか？出来ましたら教えて頂きたいと思っています。

改善策

介護保険以外の内容ですと、ケアマネジャーより適切な助言などが難しい場合もありますが、専門の相談窓口などをご紹介する等の対応が可能な場合がありますので、担当ケアマネジャーに一度相談頂ければと思います。

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