

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下山

配布数	回答数	回収率
74	58	78.4%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	19	32.8%
ご家族	35	60.3%
その他	0	0.0%
無回答	4	6.9%

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	41	70.7%
やや満足	8	13.8%
普通	7	12.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	3.4%

〈ご意見〉

- ・最初に説明があったと思いますが、忘れてしまいました。申し訳ありません。

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	40	69.0%
やや満足	8	13.8%
普通	9	15.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

〈ご意見〉

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	51	88.0%
やや満足	6	10.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

〈ご意見〉

- ・大変助けていただいております。

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	38	65.5%
やや満足	12	20.7%
普通	7	12.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

〈ご意見〉

⑤ 介護に関して気軽に相談できますか

満足	51	88.0%	〈ご意見〉
やや満足	5	8.6%	
普通	1	1.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	1	1.7%	

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	49	84.5%
やや満足	4	6.9%
普通	4	6.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

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	47	81.0%	〈ご意見〉
やや満足	7	12.1%	
普通	2	3.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	2	3.4%	

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	46	79.3%	〈ご意見〉
やや満足	6	10.3%	
普通	4	6.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	2	3.4%	

- ・速く対応してくれます。
- ・私達には分かりません。

⑨ 急なサービス変更にすぐに対応してくれますか

満足	43	74.1%	〈ご意見〉
やや満足	7	12.1%	
普通	4	6.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	4	6.9%	

- ・変更したことがないので分からない。
- ・急な変更は無かったです、対応してくれると思っています。
- ・急な変更をお願いしたことがないのですが、きっと対応して下さると思っています。

⑩ 担当ケアマネジャーと連絡がつきやすいですか

満足	50	86.2%	〈ご意見〉
やや満足	3	5.2%	
普通	4	6.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	1	1.7%	

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	52	89.7%
やや満足	5	8.6%
普通	1	1.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%

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	45	77.6%
やや満足	9	15.5%
普通	1	1.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	3	5.2%

〈ご意見〉

- ・速く対応してくれます。
- ・不満苦情が無いので①です。

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	46	79.3%
やや満足	4	6.9%
普通	6	10.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	3.4%

〈ご意見〉

- ・そう思っています。

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	55	94.8%
やや満足	0	0.0%
普通	2	3.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

〈ご意見〉

- ・丁寧で好感がもてます。

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	52	89.7%
やや満足	3	5.2%
普通	2	3.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.7%

〈ご意見〉

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	49	84.5%
やや満足	4	6.9%
普通	3	5.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	2	3.4%

〈ご意見〉

- ・デイサービスが増えてから感じています。

☆その他のご意見・ご要望

- ・急な体調不良にも、他のサービス事業所との対応点で連携がとれていて大変ありがたいです。
 - ・満足です。
 - ・いつも迅速に対応していただき感謝しています。
 - ・いつも急な対応ありがたく思っています。
 - ・担当されてから月日が浅くてよく分かりません。
 - ・いつも親身になり話をじっくり聞いてアドバイスを下さり感謝しております。今後共よろしくお願いいたします。
 - ・いつも家族の立場に立ち、希望をかなえてくれるので助かっています。ありがとうございます。
 - ・いつも感謝しています。
 - ・いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。こちらの要望にもすぐに対応してください。
 - ・出来る限りこの状態で続けていければ助かります。
 - ・すぐに対応してもらい安心しています。
 - ・利用者、家族のことを理解していただき、急なサービス変更もすぐに対応して下さい感謝しております。担当ケアマネジャーで良かったと思います。
 - ・これからも宜しくお願い致します。
 - ・いつも丁寧に説明してくれますので助かります。
 - ・いつもお世話になっています。満足度ベストです。
 - ・担当のケアマネジャーさんにとっても良く話を聞いてもらって、また、説明して頂きありがたく思っております。これからもよろしくお願い致します。
 - ・どんなことにも（介護に関係のないようなことでも）親切に話を聴いて下さり、すぐ対応して下さいます。デイサービス利用にあたり、夫の状態をしっかり把握し、良い所を紹介していただき、大変満足しております。これからもずっとお世話になりたいと願っております。
 - ・生活面でいろいろとアドバイスを頂いております。参考にさせてもらいながら、またよろしくお願いしたいと思っております。
- ・土、日の連絡がとりづらい以外はだいたい満足です。お世話になり、ありがとうございます。

改善策

事業所へ電話をいただくと、転送当番のケアマネジャーにつながります。土日は休業日となるので、担当者からの折り返しに時間がかかる場合がありますが、担当のケアマネの名前と要件を留守番電話に入れていただくことで、早めの対応が可能となります。何卒、ご協力をお願い致します。

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下山 管理者 鈴木雅子