

H28年度 くちた園居宅介護支援事業所 ご利用者様満足度調査（集計結果）

この度は、利用者満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。皆様から頂いたご意見を以下の通り集計いたしました。この結果をもとに、ケアマネジャーの業務の質の向上を図り、より満足度の高いサービス提供が行えるように努めてまいります。

アンケート発送数：45名

回答数：40名（回答率…88.8%）

問1）ケアマネジャーの身だしなみや態度、言葉づかいはいかがでしょうか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 28名 | （70.0%） |
| ② 良い | 9名 | （22.5%） |
| ③ 普通 | 2名 | （5.0%） |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 1名 | （2.5%） |

（その他、ご意見をご記入下さい）

- ・身だしなみ態度・言葉使い、とても良く何でも相談出来感謝してます
- ・どんな事でもお話しますし、やさしく接して下さいます
- ・皆さんの笑顔がとても素晴らしい
- ・満足していますが期待を兼ねての②です
- ・明るいから気持ち良いです
- ・何も言うことはない

問2）介護保険や手続きなどの説明は、わかりやすいですか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 22名 | （55.0%） |
| ② 良い | 15名 | （37.5%） |
| ③ 普通 | 2名 | （5.0%） |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 1名 | （2.5%） |

（その他、ご意見をご記入下さい）

- ・説明を受けても呑み込みが悪いためご迷惑をかけてます
- ・丁寧な説明
- ・親身になってくださって本当に頼りにしています
- ・本当に親切で、たよりになれます。これからもよろしくお願いします

- ・事務所に一任しており、先日、介護保険が送付されました。安心してお任せ出来ます
- ・いつも良く、言葉よく分かりやすい
- ・私事としては、困ることはありません。友人の話等を聞くと、介護保険がどういうシステムか理解出来ていない人が多いようなので、年金、知識 etc. その人に合わせた説明が出来るよう日頃から勉強していただければ有難いと思います
- ・解らない時は、相談させて頂いてます

問3) ケアマネジャーは約束通り連絡をくれたり、訪問時間を守っていますか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 29名 | (72.5%) |
| ② 良い | 7名 | (17.5%) |
| ③ 普通 | 3名 | (7.5%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 1名 | (2.5%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・連絡も頂きます。訪問時間も毎回守られてます
- ・前もって連絡をキチンとくださり、とても良いです
- ・約束の時間どおりです
- ・遅くなる様な事はありません。5分前位に、少し早いですが、と来られます
- ・几帳面な方で、とても良い方です

問4) ケアマネジャーは相談しやすく、親身になって話を聞いてくれますか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 29名 | (72.5%) |
| ② 良い | 8名 | (20.0%) |
| ③ 普通 | 3名 | (7.5%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・気を使わなく本音で話しができ、話を聞いていただけます
- ・非常にささいなことから、こちらの悩みまで相談に乗ってもらっています
- ・どんな相談も出来ます。適切に処理し、叶えて頂きます
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます

- ・長いグチ話でも親身になって聞いて下さいます。ありがとうございます
- ・私達の話もよく聞いて下さりありがたく思う
- ・気軽に話しが出来て良いです。話しやすく、何でも相談できるので、ありがたいです
- ・ケアマネジャーの方もお母様のお世話をされているので、本当に話しやすく私の愚痴を気持ち良く聞いて下さり、感謝しています
- ・話しを良く聞いて頂き感謝致しております

問5) 相談や希望に応じて、色々なサービスや事業所（施設）を紹介してくれますか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 27名 | (67.5%) |
| ② 良い | 8名 | (20.0%) |
| ③ 普通 | 4名 | (10.0%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| ⑥ 無回答 | 1名 | (2.5%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・耳が悪いので補聴器をしています。配慮をよろしくお願いします
- ・これからの相談事、例えば、特養入居待ち、具体的、短時間、タイムリーな情報提供を希望します
- ・その都度ふさわしい所のサービスを紹介して頂いています
- ・親身になっていろいろな施設を紹介頂いて居ます
- ・介護1ですから現状のままでいいです
- ・希望通りの場所を聞いて下さる
- ・他の施設の紹介が無い
- ・「もみの木くちた」に移りたい旨お話し、7/1初日より通所出来る様になりました
- ・色々と病院とか相談にのってくれます
- ・事情もあり、色々な…という訳にはいかないと思いますが努力して頂いております

問6) ご利用者様やご家族様の個人情報やプライバシーに配慮ができていますか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 19名 | (47.5%) |
| ② 良い | 14名 | (35.0%) |
| ③ 普通 | 1名 | (2.5%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 6名 | (15.0%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・良いと思う
- ・どんな事でもお話し出来ます
- ・配慮されていると考えてます
- ・と信じています

問7) ケアプラン(介護計画書)の内容は、ご希望に沿った内容になっていますか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 20名 | (50.0%) |
| ② 良い | 12名 | (30.0%) |
| ③ 普通 | 2名 | (5.0%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 6名 | (15.0%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・希望に沿った内容になってます
- ・急に変更をお願いしても何とか対処してくださっているので助かっている
- ・努力して頂いております

問8) ケアプランや毎月の訪問時の説明はわかりやすいですか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 22名 | (55.0%) |
| ② 良い | 12名 | (30.0%) |
| ③ 普通 | 0名 | |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 6名 | (15.0%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・頭が悪いのでわからない事もあります
- ・希望にそえない点はマネジャーのせいではないので仕方がないと思いますが将来は、とても不安です

問9) 介護サービスを利用することで自宅での生活が過ごしやすくなりましたか？

- | | | |
|---------|-----|---------|
| ① 大変良い | 16名 | (40.0%) |
| ② 良い | 16名 | (40.0%) |
| ③ 普通 | 2名 | (5.0%) |
| ④ 悪い | 0名 | |
| ⑤ 非常に悪い | 0名 | |
| 無回答 | 6名 | (15.0%) |

(その他、ご意見をご記入下さい)

- ・良い施設を紹介していただいて本人も家族もとても助かっています
- ・7月1日より「デイサービスもみの木くちた」にお世話になるので利用日も増やして頂け、今後はずっと楽になると思います。内覧会も行きましたが、明るく設備も整っているので安心していきます
- ・いつも感謝しています
- ・自立出来る様に希望を持って過ごしています
- ・以前より落ち着いてきました
- ・家族の希望することと、本人の意向が違っていたりするところを、うまく間に入ってお互いが納得できるよう計らってもらっている
- ・感謝しております。有難うございます。欲を言えば、もう少し柔軟性があれば良いと思います。無理だと言われるのは解っていますが…

問10) その他、ケアマネジャーや介護サービス等についてご意見・ご希望をご記入下さい

- ・いつも有難うございます。本人も毎月の訪問楽しみに待ってます
- ・ケアマネジャーさんに月1回訪問していただいても、毎日の利用者の様子はわかりにくいことも多い(認知症があるため)と思うので、本人のいない所で不可解なことがあったりしたら、聞いてもらうようにしています。利用者の状況とよく理解してもらっただけ適切なサービスが受けられるような気がします。これからもよろしく願います
- ・家族のように心配してもらったり、いろいろな情報を教えてください、とても助かっています。これからもよろしく願います
- ・いつも良くしてくれます

- ・最近時々デイケアの朝の時間がまちまちになったりすることがあります。なるべく希望した時間を守ってほしいと思います。デイケアの人で髪の毛の身だしなみが全くなってない人がいます。もう少し何らかの形できちんと見えるようにしてほしい
- ・今、父母ともどうにか自立してくれてますが、この先はどうなるにか不安です。その不安を軽くして下さるのがケアマネジャーさんであり、介護サービスの方々です。弱って死んで行く人を見なくてはならないネガティブな毎日ですが、これからも助けて下さい。お願いします
- ・「デイサービスもみの木くちた」に少し通った後に書こうと思い、この欄だけ残しておいたので遅くなりました。
デイのスタッフの方、全員熱心に対応して下さい、通所中の写真とコメントを連絡帳に添付してあるので様子が良く判ります。自宅では見せない表情もあり、私が見て笑う様になる写真もあり、楽しく受け渡ししています。
- ・いつも大変お世話になっております。加藤さんはすごく話やすく私（嫁）の相談に乗ってもらい母には言えない事などを気軽に話せて助かっています。これからも加藤さんで末永くよろしくお願いいたします。
- ・いつも相談しやすく、とても親切にご指導頂き感謝しております。今後ともよろしくお願い申し上げます
- ・大変お世話になっており、助かっています。ありがとうございます
- ・今まで通りでよろしゅうございます
- ・良くしてもらっています。たのしくさせてもらっています。
- ・種々格別のお心遣いを戴き誠に有難く感謝しています。今後とも何分よろしくお願い致します
- ・感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・なにも言う事はありません。ありがたいといつも思っています
- ・いつもお世話になります。これからもよろしくお願いいたします
- ・リハビリ中心のサービス等が受けられる施設を希望したいです
- ・週1度くらいがいいように思います。本人の希望でもあります。よろしくお願い致します
- ・私共の担当は加藤 CM です。いつも細かい心配りをいただいて、心から頼りにしております。誠実に対応していただいて、ありがたいです。
- ・いつも親身にご相談に乗っていただき、ありがとうございます。これからも色んな問題が起ってくると思いますが、その時は、またよろしくお願い致します。すばらしいケアマネさんをご紹介いただき、ありがとうございます
- ・在宅介護の悩みにのっていただきケアマネジャーのお陰様で介護してる家族が救われています。ありがとうございます
- ・報道によるとますますきびしくなるようですね。不安が一杯です。一生つきあっていかねばならぬ障害と、どう向き合っていけば良いか悩みます。
- ・アンケートをして頂き有難うございます。これからも患者視線と一緒に考えて行って頂ける施設、システムであって頂きたいです