

ケアマネ事業所 2022年度 満足度調査アンケート(ご利用者) 結果

* ホームページ(www.minamisyakyo.or.jp)に掲載

★配布数116件、回収110件、回収率94.8%。

集計結果は下記の通りです。ご協力ありがとうございました。

1 ご回答の介護度はどれですか？

総合・支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	未記入
9	51	28	7	9	4	2

2 言葉遣い・電話対応・態度は適切ですか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	51	44	15	0	0	0
割合%	46.4	40.0	13.6	0.0	0.0	0.0

3 介護保険制度について丁寧に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	41	44	25	0	0	0
割合%	37.3	40.0	22.7	0.0	0.0	0.0

4 サービス利用に際し、納得できる説明と情報提供をしていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	43	44	22	1	0	0
割合%	39.1	40.0	20.0	0.9	0.0	0.0

5 ケアマネ事業所を選択・変更する権利があることを十分に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	40	44	25	0	0	1
割合%	36.4	40.0	22.7	0.0	0.0	0.9

6 サービス事業所を選択・変更する権利があることを十分に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	43	39	27	0	0	1
割合%	39.1	35.5	24.5	0.0	0.0	0.9

7 ご本人やご家族の話を親身に伺っていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	60	35	15	0	0	0
割合%	54.5	31.8	13.6	0.0	0.0	0.0

8 ケアプランには、ご意向やご希望が十分に反映されていますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	44	47	19	0	0	0
割合%	40.0	42.7	17.3	0.0	0.0	0.0

9 ケアプランの内容を丁寧に説明していますか？

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未記入
回答数	48	41	21	0	0	0
割合%	43.6	37.3	19.1	0.0	0.0	0.0

【次頁に続く】

10 ご意見やご要望がありましたら、自由にご記入ください。

ご記入いただいた内容(要約の上、同内容についてはまとめて記載)

●アンケートのやり方が悪い。一時的なことで良いか悪いか判断できない。一年間のことも判断できない。永い期間のアンケートにしてはどうか？ ⇒（返）介護事業所は自己評価を実施し「サービスの質の向上」に努めることになっており、外部評価委員の勧めもあり、その一環として本アンケートを毎年実施しております。ご契約直後の方もいらっしゃると思いますが、そのような場合、その期間での率直なご意見を頂ければ幸いです。今後も毎年実施したいと考えております。何卒、ご理解の上ご協力を賜りますようお願い申し上げます。
●時として弱者の見方でない発言がある。制度上の問題であっても、まずは寄り添った対応をした上で、持ち帰って行政に問題提起するなどしてほしい。 ⇒（返）申し訳ありません。お気持ちに寄り添ったご説明を徹底するよう努力いたします。不適切な対応がございましたら、管理者や所長にご連絡を頂ければと思います。
●訪問時、本人の前では話にくい内容もあり後で電話しなければならないことがある。「家族と話をした後で話を伺う。」と本人に伝えてくれると有難い。 ⇒（返）対応可能と思いますので担当にお申し出ください。
●本人が家族に話さないこともあるかと思うので配慮してほしい。 ●気付いたことがあれば積極的に助言してほしい。 ●わからないことが多いので色々と情報提供や提案をして頂けると有難い。 ⇒（返）困っている事や知りたい事などはお気軽に担当にお伝えください。事前にそれに気付けるよう、私たちも努力して参りたいと思います。
●いつもお世話になっている。とても満足している。気持ちよく接してくれる。丁寧に対応してくれ感謝している。体調の心配をしてくれ有難い。親身になって話を聞いてくれて有難く心強い。明るく元気でこちらも元気をもらっている。明るく楽しく過ごせるよう努めてくれている。様々な相談に対して親切に対応できている。同じ話を繰り返しても嫌な顔をせず話を聞いてくれる。 ●サービス事業所とのつなぎ役をタイミング良くこなしている。 質問に答えるだけでなく資料等も届けてくれる。 ●適切で的確な助言や支援で家族の心や不安に寄り添ってくれる。タイムリーな対応を教えてくれ心が楽になる。家庭の事情を承知しているので相談し易い。 ●コロナ禍、細心の注意を払っている。感染拡大も予想され見通しが立たない中で苦勞されていると思う。短時間だが分かり易く説明してくれる。 ●お身体を大切にしてください。今後ともよろしくお願いします。 ⇒（返）数多く労いのお言葉を頂戴し、こちらこそ感謝申し上げます。

ご多忙の仲、ご協力を賜り、有難うございました。

今回の結果やご意見を参考に、更に「サービスの質の向上」に努めて参ります。

説明不足や不手際をお感じになられた際は、その都度、ご指摘ください。

今後ともよろしくお願いいたします。

南足柄市社会福祉協議会
居宅介護支援事業所
職員一同