

(集計結果報告)

居宅介護支援事業所 にじの丘 満足度調査アンケート (令和6年度)

最終報告 (令和7年6月現在)  
30名中27名回収 回収率約 90%

**集計結果**

1 あなたの担当のケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

1. 相談しやすい。-----	23	回答が3又は4 の人数 1名
2. どちらかと言えば相談しやすい。-----	1	
3. どちらとも言えない。-----	1	
4. 相談しにくい。-----	0	
無回答-----	2	

(理由)・親のことを思ってくださっているので相談しやすい。  
・細かい相談にも応じて頂ける。  
・訪問時、常に先がけに声を掛けてくれる。

② 介護保険や手続きの仕方などの説明はわかりやすいですか？

1. わかりやすい。-----	17	
2. どちらかと言えばわかりやすい。-----	7	
3. どちらかと言えばわかりにくい。-----	1	2名
4. わかりにくい。-----	1	
無回答-----	1	

(理由)・専門的な要素も話していただける。  
・内容が多岐にわたりすぎ簡潔でないから。

③ サービス利用にあたり、心身の状態やご家族の都合など、生活全般を含めた十分な話し合いができていますか？

1. 出来ている。-----	20	
2. どちらかと言うと出来ている。-----	5	
3. どちらかと言うと出来ていない。-----	0	1名
4. 出来ていない。-----	1	
無回答-----	1	

(理由)・良く観察・注視して頂いて情報もわかりやすい。  
・定期的に話し合っているから。

④ あなたの担当のケアマネジャーは相談や希望に応じて、色々なサービスや提供事業所を紹介してくれますか？

1. してくれる。	-----	22	
2. どちらかと言えばしてくれる。	-----	2	
3. どちらかと言えばしてくれない。	-----	1	1名
4. してくれない。	-----	0	
無回答	-----	2	

(理由)・提案的な要素がある。

- ・本人自体が何を必要としているのか判っていないから相談のしようがない。

⑤ あなたの担当のケアマネジャーはあなたやご家族のプライバシーの保護について配慮してくれていますか。

1. 配慮してくれる。	-----	23	
2. どちらかと言うと配慮してくれる。	-----	3	
3. どちらかと言うと配慮してくれない。	-----	0	0名
4. 配慮してくれない。	-----	0	
無回答	-----	1	

(理由)・良好です。

⑥ あなたの担当のケアマネジャーは訪問時間など約束した事を守っていますか？

1. 守っている。	-----	26	
2. どちらかと言うと守っている。	-----	1	
3. どちらかと言うと守っていない。	-----	0	0名
4. 守っていない。	-----	0	
無回答	-----	0	

(理由)・接見タイミングの調整をされている。

⑦ あなたの担当のケアマネジャーはあなたの身になって、話を十分に聴いてくれますか？

1. 聴いてくれる。	-----	24	
2. どちらかと言うと聴いてくれる。	-----	2	
3. どちらかと言うと聴いてくれない。	-----	1	1名
4. 聴いてくれない。	-----	0	
無回答	-----	0	

(理由)・本人が何が必要としているか不明の爲判断できていない。

- ・個人の尊重、一人一人の相違を考えていて良い。
- ・聞き上手だから。

⑧ 居宅サービス計画書やサービス利用予定に関する説明はわかりやすいですか？

1. わかりやすい。	-----	19	
2. どちらかと言えばわかりやすい。	-----	6	
3. どちらかと言えばわかりにくい。	-----	1	1名
4. わかりにくい。	-----	0	
無回答	-----	1	

(理由)・訪問回数等の明記のみで具体的な内容が不明。

- ・説明が詳しい。

⑨ サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善されましたか？		
1. 維持・改善されている。	-----	19
2. どちらと言うと維持・改善されている。	-----	6
3. どちらとも言えない。	-----	1
4. サービスを利用しても変わらない。	-----	0
無回答	-----	1

1名

(理由)・利用者本人の安堵感が高い。

- ・始まったばかりのサービスもある為
- ・サービスは良い方向と思うが本人の老の進捗の方が早く改善は確認できない。

■ご要望・ご不満・ご意見等

- ・私達、家族は安心しています。今のままで不満は有りません。今後も宜しくお願いします。
- ・非常にむずかしい事であると考えますが、今迄の様に個々の尊重の上に事業運営を継続して頂ければ幸いです。
- ・訪問の急な変更等にも対応していただき感謝しています。
- ・よく相談にのってくださるのでありがたいです。家族もそうですが利用者本人もケアマネさんに気持ちを伝えられているので感謝しております。
- ・本人が自分のことができない時・・・やってもらう。できる状態になった時は（自分でやれることを）「やってるかね」とか「なるべく自分のことは自分で・・・」と勧めて欲しい。

【質問・ご意見（グレーの網掛け部分）に対する回答】

質問・ご意見等	改善方法又は現在の取り組み
①あなたの担当のケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？ どちらとも言えない。	利用者様・ご家族の話に耳を傾け、プライバシーの配慮など安心して話せるようにこれまで以上に努めてまいります。
②介護保険や手続きの仕方などの説明はわかりやすいですか？ 内容が多岐にわたりすぎ簡潔でないから。	なるべく専門用語をさけてパンフレットなども活用してご説明していこうと思います。またご指摘の通り多岐にわたっておりますので、一度にすべてお伝えするのは難しいので、必要に応じてご説明してまいります。また、何かわからなことがあれば遠慮なくお話しただけたらと思います。
③サービス利用にあたり、心身の状態やご家族の都合など、生活全般を含めた十分な話し合いができていますか？ できていない。	①と同様、話し易い雰囲気ができるように努めてまいります。
④あなたの担当ケアマネジャーは相談や希望に応じて、色々なサービス	利用者様自身でうまく思いが伝えられないこともあるかもしれませんが、ご家族の話も聞きながら

<p>や提供事業所を紹介してくれますか？ 本人自身が何を必要としているのか判っていないから相談のしようがない。</p>	<p>も、自立支援につながるように課題を見つけてサービスや提供事業所を紹介できるように努めてまいります。</p>
<p>⑦あなたの担当のケアマネジャーは、あなたの身になって、話を十分に聴いてくれますか？ 本人何が必要としているか不明の爲判断できていない。</p>	<p>利用者様の思いを受け止めるよう傾聴に努めてまいります。その上でその方に適切なサービスをご案内できればと思います。</p>
<p>⑧居宅サービス計画書やサービス利用予定に関する説明はわかりやすいですか？ 訪問回数等の明記のみで具体的な内容が不明。</p>	<p>書類の説明をより丁寧に行ってまいります。また、ご不明なところがありましたら、いつでもお問い合わせください。</p>
<p>⑨サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善されましたか？ 始まったばかりのサービスもある為 サービスは良い方向と思うが本人の老の進捗の方が早く改善は確認できない。</p>	<p>毎月の訪問の時のご様子を見たり、サービス事業所からの報告を確認したり、ご家族からのお話や時には医師などの専門職に相談しながら少しでも維持改善出来るように努めてまいります。</p>
<p>本人が自分のことができない時・・・やっってもら。出来る状態になった時は（自分でやれることを）「やってるかね」とか「なるべく自分のことは自分で・・・」と勧めて欲しい。</p>	<p>利用者様へ、「もう少し頑張ってみませんか？」「前より良くなりましたね！」等激励の声掛けを心掛けてまいります。</p>

皆様のお声を参考に、利用者様へのサービスの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。ご協力ありがとうございました。