

集計結果報告

きくがわ苑居宅介護支援事業所 満足度調査アンケート

最終報告 (R3.6.30 現在)

67名中 43名回収 回収率約 64%

集計結果

① あなたの担当のケアマネジャーの接遇（挨拶、言葉遣い、態度等）はいかがですか？

1. 良い。	-----	41	回答が3又は4 の人数 0名
2. どちらかと言えば良い。	-----	1	
3. どちらかと言えば良くない。	-----	0	
4. 良くない。	-----	0	
無回答	-----	1	

- (理由)
- ・父親のことをとても良く考えてくれるから。
 - ・はきはきとしてとても気持ちが良いです。
 - ・心暖かく、気持ちが良い。いつも見える日が楽しみです。
 - ・話がしやすく、ついつい話し込んでしまいます。
 - ・親しみやすい。
 - ・いつも気遣って頂き、本当にありがたいです。
 - ・言葉遣いが良い。
 - ・いつもクライアントの立場に立って対応して下さる。
 - ・何年も担当してもらっており、こちらの状況も把握されているので、迅速・丁寧に対応してもらっているから。
 - ・非常に丁寧です。
 - ・はっきりしています。
 - ・いつもすぐに対応して下さり、助かっています。
 - ・色々と気を遣って下さいます。
 - ・すべて良いです。
 - ・やさしい。説明が丁寧。

② 電話での対応はいかがですか？

1. 良い。	-----	40	回答が3又は4 の人数 0名
2. どちらかと言えば良い。	-----	2	
3. どちらかと言えば良くない。	-----	0	
4. 良くない。	-----	0	
無回答	-----	1	

- (理由)
- ・電話に繋がらなくても、その日の内に折り返し電話して下さるから。
 - ・連絡したことにきちんと対応してもらっています。
 - ・とても親切です。
 - ・対応の方が良い。
 - ・留守電を入れてもすぐに折り返しかけていただいております。助かっています。

- ・嫌な感じがしない。
- ・良くやってくれます。

③ 相談はしやすいですか？

1. しやすい。	-----	39	回答が3又は4 の人数 0名
2. どちらかと言うとしやすい。	-----	3	
3. どちらかと言うとしにくい。	-----	0	
4. しにくい。	-----	0	
無回答	-----	1	

- (理由)
- ・家族にとってどうしたら一番良いか、一緒に考えてくれるから。
 - ・相談やたわいない話でも良く聞いて頂ける。
 - ・不便なことを話すと、すぐ業者さんと来て頂けます。
 - ・なんでも話せます。
 - ・良く話して下さる。
 - ・仕事柄、夜遅くの連絡になるので時間外になり申し訳なく思っております。
 - ・話しやすい。よく聞いてくれます。

④ あなたが望む時に、介護保険制度や介護保険サービスについて丁寧に説明してくれますか？

1. してくれる。	-----	40	回答が3又は4 の人数 0名
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。	-----	0	
4. してくれない。	-----	0	
無回答	-----	1	

- (理由)
- ・分からない時はより分かりやすい説明をしてくれるから。
 - ・たずねたことなどをすぐに連絡していただける。
 - ・時間をかけて丁寧に説明していただけます。
 - ・望めばしてもらえます。
 - ・わかりやすく教えてもらえる。
 - ・プロとして知らないことなどを提案して下さり助かっています。
 - ・色々説明してくれる。
 - ・介護のことをよく知ってる！

⑤ サービス担当者会議の進め方や会議中の対応はいかがですか？

1. 良い。	-----	33	回答が3又は4 の人数 0名
2. どちらかと言うと良い。	-----	5	
3. どちらかと言うと良くない。	-----	0	
4. 良くない。	-----	0	
無回答	-----	5	

- (理由)
- ・分かりやすく、的確な内容や説明をしながら進行してくれるから。
 - ・分かりやすい。
 - ・明るく楽しい。
 - ・よく分からない。
 - ・安心しております。
 - ・良いと思う。
 - ・それぞれが対応しやすいよう気配りがみえる。
 - ・コロナで前年度ありませんでしたが、いつもきちんとしてくださいます。
 - ・楽しく話せます。
 - ・会議に参加したことがない。
 - ・意見が適切です。

⑥ 利用変更時や緊急時などの連絡や対応の速さはいかがですか？

1. 迅速に対応してくれる。-----	37	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言うと迅速に対応してくれる。-----	4	
3. どちらかと言うと迅速には対応してくれない-----	0	
4. 迅速に対応してくれない-----	0	
無回答-----	2	

- (理由)
- ・良いと思います。
 - ・そのような状況がないので分からない。
 - ・相談結果を当日又は次の日には連絡いただけます。
 - ・対応していただける。
 - ・対応が即日やってくれる、感謝。
 - ・連絡はとても速いです。
 - ・すぐに連絡をくれるから。

⑦ 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。-----	42	回答が 3 又は 4 の人数 0 名
2. どちらかと言うと守っている。-----	0	
3. どちらかと言うと守っていない。-----	0	
4. 守っていない。-----	0	
無回答-----	1	

- (理由)
- ・守られています。
 - ・今まで遅れたことはない。
 - ・サービスを受ける側と別に住んでいるのでよく分かりません。
 - ・私の方が時間を間違えることがあり、申し訳なく思っています。
 - ・きちんと守ってくれている。
 - ・時間は必ず守って頂ける。
 - ・いつも 5 分前には来て頂ける。
 - ・訪問時間に遅れる場合にはきちんと連絡が入ります。
 - ・いつも約束の時間に来てくれます。

⑧ 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。-----	37	回答が3又は4 の人数 0名
2. どちらかと言うと聴いてくれる。-----	5	
3. どちらかと言うと聴いてくれない。-----	0	
4. 聴いてくれない。-----	0	
無回答-----	1	

- (理由)
- ・なんでも話せる。
 - ・良く話に答えてくれます。
 - ・母のことを良く理解して下さいます。
 - ・いつも色々話をさせていただいております。
 - ・よくこちらの話を聞いてくれる。
 - ・良く話していただける。
 - ・聴いてもらえる。よく相談にもものってもらえる。
 - ・話をよく聴いてアドバイスなどをさせていただいています。
 - ・父親の環境の変化や家族の環境の変化などの不安や、分からないこと等を相談にのってくれ、アドバイスや解決策を考えてくれるから。

⑨ きくがわ苑居宅介護支援事業所に対する満足度はいかがですか？

1. 満足している。-----	35	回答が3又は4 の人数 1名
2. どちらかと言えば満足している。-----	5	
3. どちらかと言えば満足していない。-----	1	
4. 満足していない。-----	0	
無回答・不明-----	2	

- (理由)
- ・対応が良い。
 - ・よく分からない。
 - ・本人が満足しているから良いと思います。
 - ・おおいに満足、ありがたい。
 - ・出来ればこのままずっとここで利用したいと思うくらい。

⑩ サービスを利用して、あなたの心身の状態が維持できて、生活環境の改善がされましたか？

1. されている。-----	32	回答が3又は4 の人数 1名
2. どちらかと言うとされている。-----	8	
3. どちらとも言うたされていない。-----	1	
4. サービスを利用しても変わらない。-----	0	
無回答・不明-----	2	

- (理由)
- ・色々教えてもらえる。
 - ・分からない。年とともに痛みが増す。
 - ・とても助かっています。
 - ・デイサービスやショートステイも元気に前向きに利用しています。

- ・ヘルパー、デイサービスなどを受けることにより生活リズムがとれて良いです。
- ・あまり本人が動こうと努力していないので迷惑をかけている。
- ・色々と教えて頂けるから。
- ・私の心身の状態が維持できて、満足です。
- ・今のケアマネさんに大満足しているから。

※ ご要望・ご不満・ご意見等

- ・いつも親身になって接していただきとても感謝しております。今後ともよろしくお願ひします。
- ・デイサービスに行かせていますが、私は大変良いと思います。
- ・どの職員の方も優しく対応して下さいます。
- ・母の代理で記入させていただきました。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・職員さんの親切な御対応と笑顔に感謝しています。
- ・いつも色々と対応してくださり、ありがとうございます。本人が満足した生活を送れるよう、これからもよろしくお願ひします。
- ・利用者の気持ちを損なわないように気を遣っていただき申し訳ないなと思うことが度々あります。家族のことも考えていただいて本当にありがとうございます。
- ・入居者（利用者）のことを一番に考え、適切に対応していただき感謝しています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・入所にあたり事業所から遠くなったにも関わらず変わらぬあたたかい対応をいただいています。これからもどうぞよろしくお願ひします。
- ・穏やかに過ごせているのはきくがわ苑様のおかげだと感謝しております。
- ・ケアマネジャーと担当の互いの情報交換があればと思う。
- ・これから両親との同居がスタートしますが、4人が4人とも生活リズムが違うため、食事のケアや家事がちゃんとできるか不安。

※ 多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、それは省略させていただきます。

ケアの向上にむけて

不満が多かった項目	改善方法または現在の取り組み
⑨ きくがわ苑居宅介護支援事業所に対しての満足度はいかがですか？（1名）	信頼関係を構築できるように、対人援助技術の向上に努めます。

<p>⑩ サービスを利用して、あなたの心身の状態が維持できて、生活環境の改善がされましたか？ (1名)</p>	<p>心身の状態や生活環境が変わった場合等には、再度課題分析をしてサービス内容を見直し、少しでも状態の維持ができ・改善ができるように努めます。</p>
---	---

皆様のお声をケアの充実、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。