

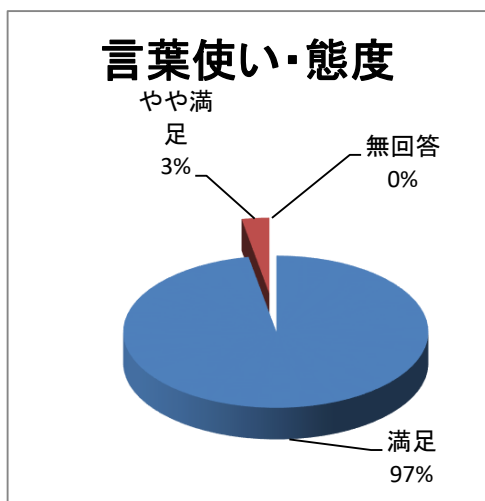
# 居宅介護支援事業所 扶老会総合ケアセンター 令和6年度 アンケート集計結果

令和6年10月吉日

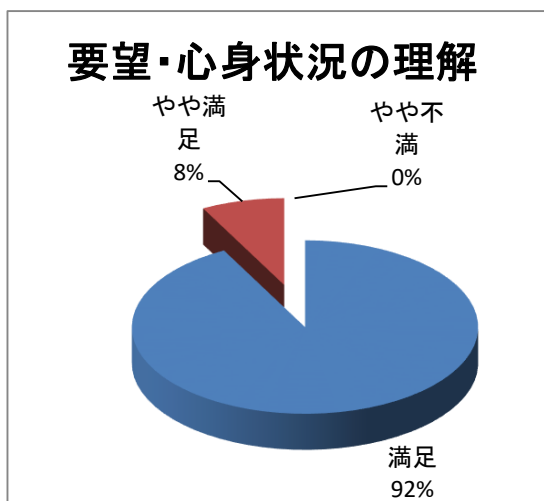
平素より当事業所へ格別のご支援ご厚情賜り、厚く御礼申し上げます。  
先日は皆様にご協力頂きました当事業所の介護支援専門員業務につきましてのアンケート結果をまとめさせていただきましたので、ご報告申し上げます。  
このアンケートにつきましては、来年度以降も定期的に行わせていただき、サービス向上に役立てたいと考えておりますので、引き続きご協力いただきますようお願い申し上げます。

実施年月日： 令和6年7月  
実施方法： アンケート配布・無記名で回答頂き、後日回収  
配布数： 132  
回収数： 103  
回収率： 78%

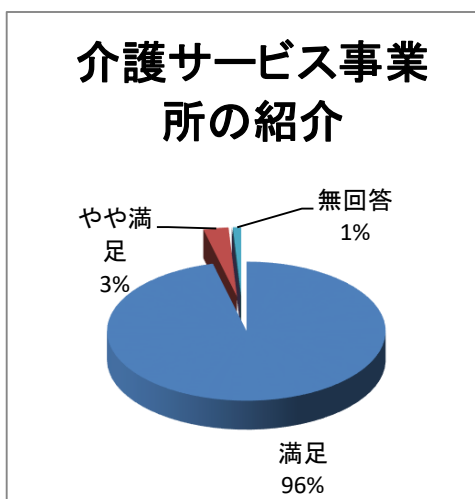
1、ケアマネジャーの言葉遣いや態度は丁寧ですか？



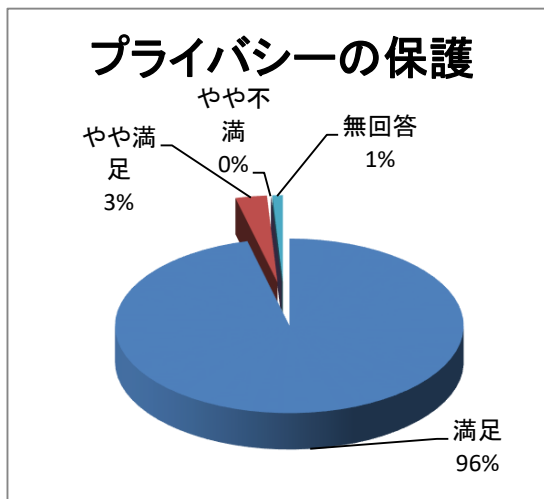
2、ケアマネジャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について理解してくれていますか？



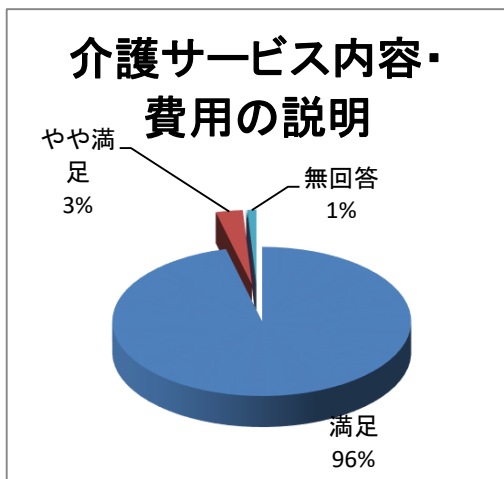
3、あなたの希望に合う、介護サービス事業所を紹介してくれましたか？



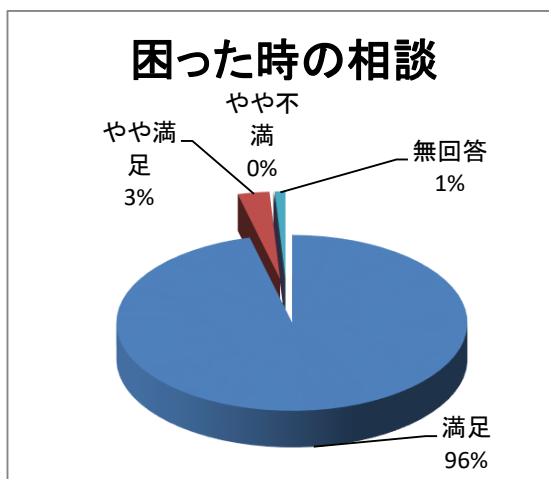
4、ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーの保護について配慮していますか？



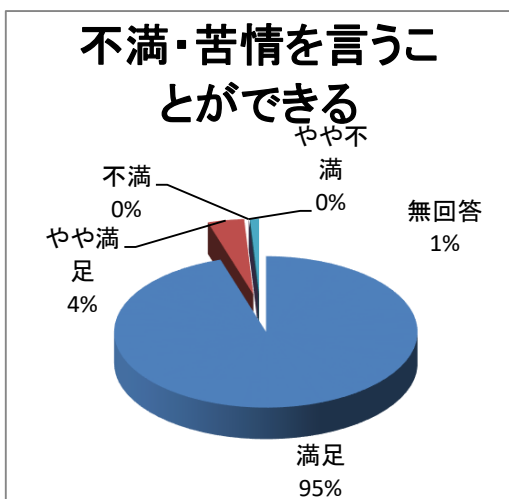
5、介護サービスの利用方法や内容、費用について説明をうけましたか？



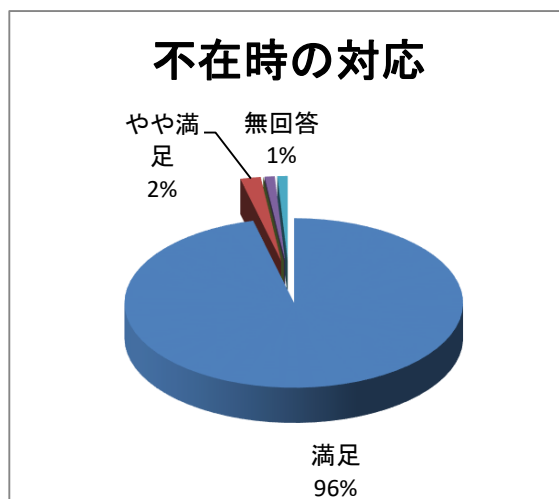
6、あなたや家族が困った時、ケアマネジャーは親切に相談にのってくれますか？



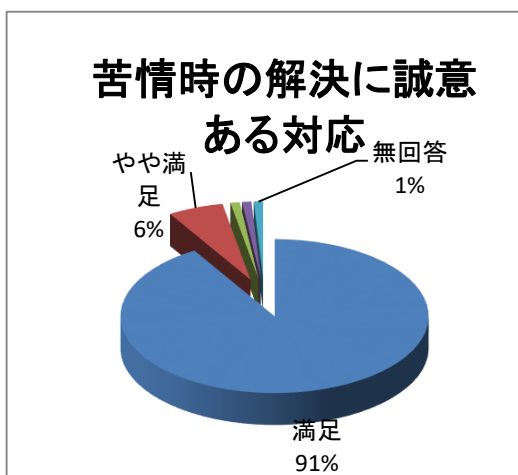
7、不満や苦情をケアマネジャーに気軽に言うことができますか？



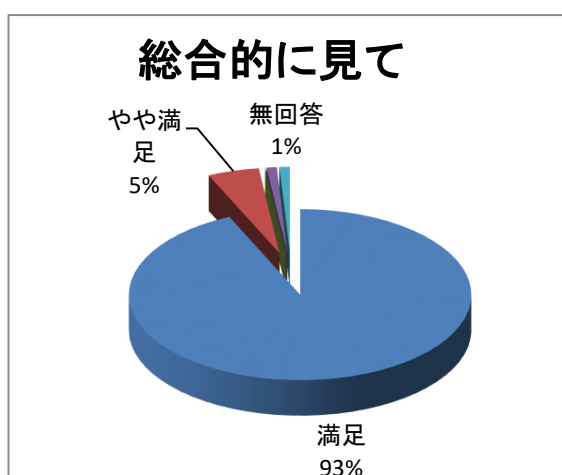
8、ケアマネジャーが不在の時でも事務所は丁寧に対応してくれますか？



9、事業所は苦情等解決に誠意ある対応をしてくれますか？



10、この居宅介護支援事業所を総合的に見てどのように感じていますか？



11、あなたの担当ケアマネジャーに対するご意見やご要望等、ご自由にご記入ください。  
又、今お使いのデイサービス、ショートステイ、ヘルパー、訪問看護、福祉用具等について  
ご意見があればどうぞ。

**【通所サービス】**

- ・デイサービスに行かない日は家で何もしないので出来れば毎日デイサービスを利用させたいです
- ・デイサービスの奥の方でもちよっと持って立てる物をお願いします

**【訪問看護】**

- ・看護師さんに良く話を聞いてもらってます

**【施設】**

- ・有料老人ホームの生活に慣れた所です 1つだけ気になるのは自分の家で生活していた頃より歩くことがかなり減ったのでは？と気になります 毎日のデイサービスに運動を取り入れておられるかもしれません、宜しくお願ひしたいです

**【通所リハビリ】**

- ・今行っているデイケアの職員の皆様の笑顔で親身になって接して下さる事に感謝申し上げます
- ・週に2日位参加したいです 運動不足のために

**【ヘルパー】**

- ・ヘルパーさんにはよく話を来てもらってます

**【ケアマネ】**

- ・お忙しい中いつもお世話になり大変恐縮です 引き続き支援の程宜しくお願いします。
- ・こちらの要望に添って下さいますのでありがたく思っています アドバイスも頂いてます (話しやすいのが何よりです)
- ・何時も適切で丁寧な対応をして頂き感謝申し上げます 宜しくお願い致します
- ・ケアマネジャーさんが忙し過ぎます
- ・何時も良くして頂き満足してます
- ・特に申し上げる事はありません
- ・とても親切で良く気が付くし有難いと思っています 言われた時には必ず来てくださいます 感謝しています
- ・特にありません。事務所への連絡していないので対応の事は分かりません
- ・ありがとうございます 不満や苦情はありません
- ・ケアマネとの話はとても楽しみにしております 優しく色々相談に乗って下さるのでつつみ隠さずに話す事が出来て心強く思っています 今後共どうぞ宜しくお願いいたします
- ・気軽に話や相談が出来ますので大変有難く思っています
- ・大勢の皆様をご担当されている中 親身になってご対応頂き日々感謝です 今後も宜しくお願い致します
- ・分からない事は来られた時に色々聞くとその場で教えてもらえるので安心して介護を受けられます 有難うございます
- ・何事にも親切にして下さいます
- ・今の所親切に対応して頂いています
- ・いつも大変良くして頂き感謝しております 有難うございます
- ・不満はありません 良くして貰ってます
- ・どんな相談にも応じて下さり感謝しています
- ・独りになると相談する人がいなくて個人的にまいる事がある
- ・いろいろ心配り頂き大変有難く思っています 引き続き宜しくお願いいたします
- ・いつも親切で誠意ある対応をいただいております 感謝しております これからも宜しくお願いします
- ・とてもよくしていただき家族で喜んでます ありがとうございます
- ・永いながいお付き合いになります 何でも話せますし これからもいろいろ相談にのってもらいたいです
- ・何でも話やすく 利用者としてとても満足しています いつもありがとうございます
- ・本人の事をよく気遣って頂いています 相談にのって下さり感謝しています
- ・すべて丁寧に親切に対応して頂いてます すべて申し分ございません お世話になっております
- ・今まで通りで良いと思います 何かあれば相談したいとおもいます これからも宜しくお願いします
- ・とても親切でお声かけいただくのに母がわがまま放題なのでいつも申し訳なく思っていますが 母の気持ちも家族の気持ちも良く理解され親身にお世話してくださいます 今後も色々相談して行きたいと思ひます
- ・困っている時の対応が早く相談によくのってもらい助かってますいつも有難うございます
- ・多忙と思われませんが連絡すると直ぐ誠意ある対応してくださいます とても助かってます
- ・今後もずっと同じケアマネさんをお願いしたいです
- ・本当に何から何まで面倒を見て下さり本当に感謝しております これからも迷惑をおかけすると思ひますけれど宜しくお願い致します

## 考察・まとめとして

アンケートを実施した結果、今年度も概ね、良い評価を頂きました。また、お忙しい中、善意のコメントをたくさん書いて下さり、ありがとうございました。皆様のご意見の中でもケアマネは「忙しい中」というフレーズが数多く出てきて、利用者様に丁寧に接することができるのか少し心配になりました。

2「家族の要望や心身の状況を理解してくれていますか」について  
毎回「やや満足」をつけられた方が多い項目です。アセスメントをしっかりするよう心掛けたいです。

7、「不満や苦情をケアマネジャーに気楽に言うことができますか？」について  
「やや満足」につけられた方もおられ、いつでも気軽に苦情を言っていただけるように、ご利用者様と信頼関係がより一層築けたら良いと思っております。

9「苦情の解決に誠意ある対応を取ってくれますか」について  
「不満」をつけられた方もおられ、苦情解決にはこれからも誠意をもち迅速に対応したいと思っております。

10、「この居宅介護支援総合的に見てどのように感じていますか？」について  
今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、デイサービス・ショートが使えなかったりとご利用者様には大変ご迷惑をおかけしましたが、評価の方は昨年度よりよい評価をいただきありがとうございました。

昨年の5月、新型コロナウイルス感染症予防の緩和がされましたが、コロナの感染は無くならず高齢者施設では感染症予防の観点からサービスの調整を余儀なくされることが多く、皆様には引き続き、大変ご迷惑をおかけしました。  
このアンケート結果を参考により部分は継続して行き、ご指摘を頂いた部分は改善し、よりよい支援、サービスの提供ができるよう努めてまいりたいと思っております。

次回、アンケート実施の際にも皆様のご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。