

# 利用者満足度調査集計結果

いつも大変お世話になっております。

この度は、居宅介護支援事業所の利用者満足度調査にご協力をいただき、ありがとうございました。

おかげさまで、多くのご利用者の皆様からご回答をいただき、十分な調査結果を得ることができました。

下記の通り、集計いたしましたのでご報告させていただきます。

アンケート期間 : 令和6年1月～4月  
 アンケート配布数 : 144  
 アンケート回収数 : 113  
 アンケート回収率 : 78%



**ご記入いただいた方はどなたですか？**

①ご本人	14
②ご家族	95
③その他	4
④未回答	0

113 人

① 12%  
② 84%  
③ 4%  
④ 0%

① ご本人  
② ご家族  
③ その他  
④ 未回答

【②詳細】  
 夫 14人  
 妻 20人  
 息子 28人  
 息子の配偶者 10人  
 娘 22人  
 未記入 1人

【③詳細】  
 父 1人  
 姉 1人  
 妹 2人

**ご利用者様についてお伺いします。**

《性別》

①男	44
②女	68
③未回答	1

113 人

① 39%  
② 60%  
③ 1%

① 男  
② 女  
③ 未回答

《年齢》

①～60代	10
②70代	23
③80代	39
④90代以上	41
⑤未回答	0

113 人

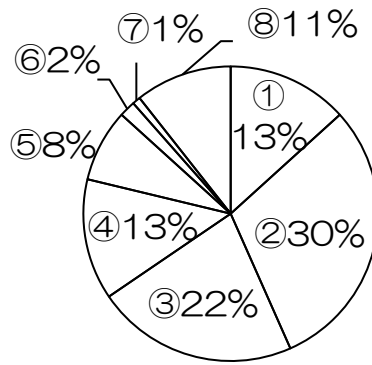
① 9%  
② 20%  
③ 35%  
④ 36%  
⑤ 0%

①～60代  
②70代  
③80代  
④90代以上  
⑤未回答

ご利用者様についてお伺いします。

《同居家族の人数》

①0人	15
②1人	34
③2人	25
④3人	15
⑤4人	9
⑥5人	2
⑦6人	1
⑧未回答	12
113 人	



- ① 0人
- ② 1人
- ③ 2人
- ④ 3人
- ⑤ 4人
- ⑥ 5人
- ⑦ 6人
- ⑧ 未回答

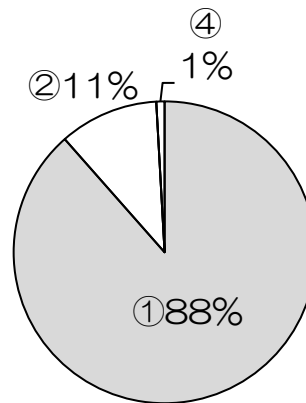
1 ケアマネジャーの訪問時や面談時の言葉づかいや態度はいかがですか？

①良い	100
②普通	12
③悪い	0
④未回答	1
113 人	

※良いは88%

【お気づきのこと】

- ・最高に良い
- ・常に母親の様子や家族のことまで気にかけて  
いただいております、大変ありがたく思っています。
- ・いつも母を気遣う言葉がけでうれしくありがたく思っています。



- ① 良い
- ② 普通
- ③ 悪い
- ④ 未回答

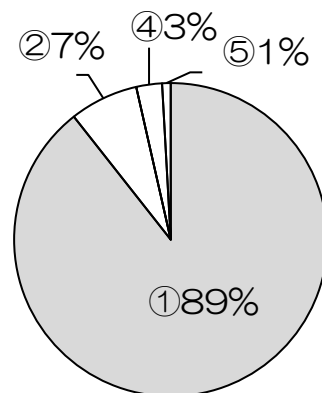
2 ケアマネジャーの電話での対応はいかがですか？

①良い	101
②普通	8
③悪い	0
④電話をしたことがない	3
⑤未回答	1
113 人	

※良いは89%

【お気づきのこと】

- ・大変良い
- ・電話も変わることなく親切に対応していただいております。
- ・家族に対しての心遣いがうれしいです。



- ① 良い
- ② 普通
- ③ 悪い
- ④ 電話をしたことがない
- ⑤ 未回答

### 3 ケアマネジャーは、よく話を聞いてくれますか？

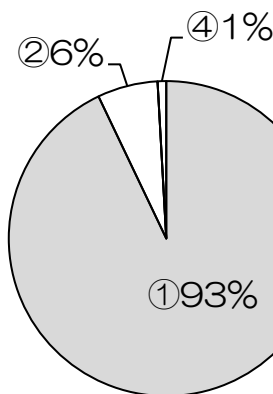
①よく聞いてくれる	105
②普通	7
③聞いてくれない	0
④未回答	1

113 人

※よく聞いてくれるは93%

#### 【お気づきのこと】

- ・良く聞き適切に指導してくれる
- ・上手く対応して下さりよく話を聞いてくれています。
- ・話しやすい雰囲気作りをいただいています。



- ① よく聞いてくれる
- ② 普通
- ③ 聞いてくれない
- ④ 未回答

### 4 緊急時には休日や時間外も対応していますが、その対応は適切ですか？

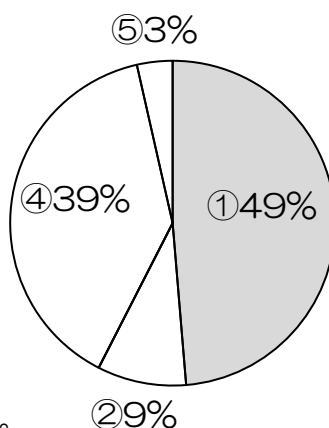
①良い	55
②普通	10
③悪い	0
④休日等の対応をお願いしたことがない	44
⑤未回答	4

113 人

※良いは49%

#### 【お気づきのこと】

- ・休日に電話するのは悪いのでやらない様になっている
- ・いつも感謝です。
- ・土曜日、日曜日、祝日等の対応が必要な事もあると思う。その全てを休みにするのはどうかと？



- ①良い
- ②普通
- ③悪い
- ④休日等の対応をお願いしたことがない
- ⑤未回答

### 5 サービス事業所を選ぶ時、事業所情報を分かりやすく説明していますか？

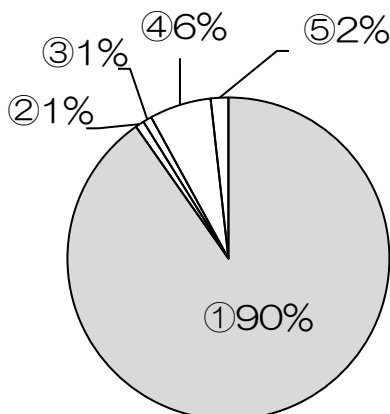
①説明している	102
②説明していない	1
③他にも聞きたいことがあった	1
④利用希望のサービスがあったため他は聞かなかった	7
⑤未回答	2

113 人

※説明しているは90%

#### 【お気づきのこと】

- ・良くもこんなに細部まで調べてくれるかと思えます。
- ・資料を事前に用意していただけわかりやすかった。
- ・初めてでわからないのでもう少し細かい説明もしてほしい。
- ・一般的説明だけでなく、何に重点を置いているのか事業所の特徴も説明してほしい。



- ①説明している
- ②説明していない
- ③他にも聞きたいことがあった
- ④利用希望のサービスがあったため他は聞かなかった
- ⑤未回答

6 ケアマネジャーが作成するケアプラン(介護サービス計画)に、本人や家族の希望が取り入れられていますか？

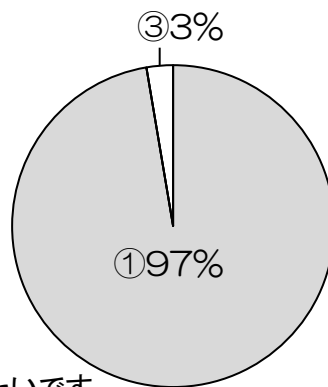
①取り入れられている	110
②取り入れられていない	0
③未回答	3

113 人

※取り入れられているは97%

【お気づきのこと】

- ・希望を取り入れられており、ショートステイも、うまく利用させていただいています。
- ・希望だけでなく本人の状態を見ての提案もあり、ありがたいです。



- ①取り入れられている
- ②取り入れられていない
- ③未回答

7 ケアマネジャーが作成するケアプラン(介護サービス計画)について、説明を受けてわかりいただけましたか？

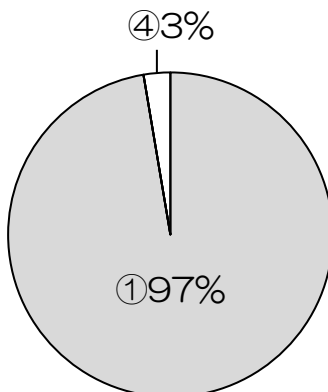
①説明してもらい、わかった	110
②説明してもらったが、よくわからない	0
③説明してもらっていない	0
④未回答	3

113 人

※説明してもらい、わかったは97%

【お気づきのこと】

- ・よくわかります。
- ・細部まで説明してくれている。
- ・家族がわからない専門的なことを教えて頂きとてもわかりやすく説明頂いております。



- ①説明してもらい、わかった
- ②説明してもらったが、よくわからない
- ③説明してもらっていない
- ④未回答

8 ケアマネジャーはサービス事業所と連携を取ってくれていますか？

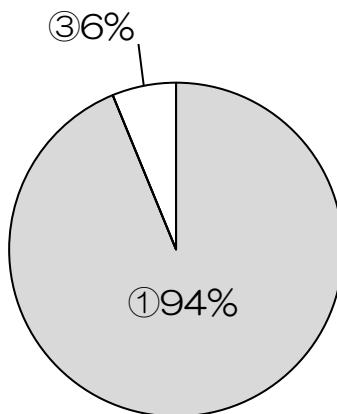
①取っている	106
②取っていない	0
③未回答	7

113 人

※取っているは94%

【お気づきのこと】

- ・分からない(3名)
- ・直ぐに連絡を取り対応してくれています。
- ・こまめに連絡を取ってもらっています。
- ・双方から、それぞれ連絡あり、安心しています。
- ・家族の発熱や体調不良、本人の様子など、ご多忙とは思いますがご連絡し、指示を頂いて助かっています。



- ①取っている
- ②取っていない
- ③未回答

### 9 退院、退所後の生活やサービス利用についてケアマネジャーは相談にのってくれていますか？

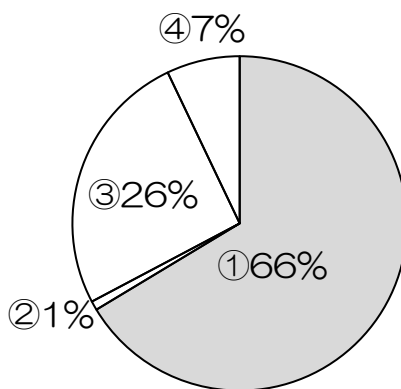
①相談できている	75
②相談できていない	1
③退院、退所はない	29
④未回答	8

113 人

※相談できているは66%

#### 【お気づきのこと】

- ・入退院なし
- ・今のところ、結果が不明な為
- ・母が入院したのでこれから退院後の話があると思う。
- ・退院退所後すぐに訪問していただき、様々な事に相談にのって頂いています。



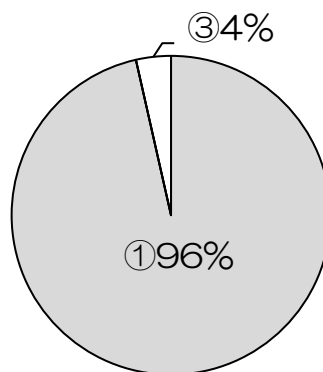
- ①相談できている
- ②相談できていない
- ③退院、退所はない
- ④未回答

### 10 ケアマネジャーはプライバシーへの配慮をしていますか？

①配慮している	109
②配慮していない	0
③未回答	4

113 人

※配慮しているは96%



- ①配慮している
- ②配慮していない
- ③未回答

### 11 介護サービスを利用することで、あなたの在宅での生活にどんな変化がありましたか？

#### 《利用者様》

出かけられる	32 人
他の人と交流ができる	36 人
体が動きやすくなった	16 人
相談ができる	25 人
体のことをみてもらえる	46 人
生活がしやすくなった	13 人
楽しみが増えた	25 人
その他	9 人

#### ※その他詳細

- ・施設に入っているがとても良くみてもらっているし、ケアマネさんが細かい所までよくみてくれて安心。
- ・少しでも維持できている。
- ・あまり変化はない。維持している。
- ・入浴サービスを受けられる
- ・一人で悩むことが少なくなった。
- ・今のところ変化があまり良くない。
- ・話しをしない(家族と)ので、在宅中は変化を感じることはできない。
- ・急な家の工事に対応してもらい助かった。

#### 《介護者様》

介護以外の時間が持てる	44 人
相談ができる	42 人
介護しやすくなった	14 人
安心できる	54 人
その他	3 人

#### ※その他詳細

- ・心にゆとりをもってできます。
- ・自分の健康が保持できる。
- ・家ではほぼ自立した生活が送れています。多少介助が必要ですが、大変助かっています。

#### 【11:お気づきのこと】

- ・施設に入所しているのですが行事誕生日のもようしをしてもらったり外部にも出かけることもあり、うれしくおもいます。
- ・施設に入所していますが、本人が精神的に安定し、生活を送っています。
- ・週3回のデイサービス、月1回のショートステイで、本人も家族も生活パターンのリズムができました。

## 12 担当しているケアマネジャーや当事業所に対してご意見やご要望などをお聞かせ下さい。

### 《ご意見》

- ・困ったこと、心配なことの相談にのっていただき、いつも丁寧に親身になって対応していただき、本当に助かっております。〇〇さん本当にありがとうございます。
- ・困った時にいつでも連絡しやすく親切に相談に乗って頂ける事で家族一同とても頼りにしています。今後とも宜しくお願い致します。
- ・誠意ある対応に感謝です。
- ・ケアマネ安心していられます
- ・とても良くしてもらっています。ありがたいです。
- ・急なプラン変更などにも応じて頂き助かっています。いつもありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。大変良くして頂きまして、助かるばかりです。今後ともよろしく申し上げます。
- ・いつも熱心に相談に応じていただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・〇〇さんがケアマネをして下さっているのですが、いつも義母の様子を細かく知らせてくれます。施設の方との話もていねいに伝えて下さり、とても感謝しています。私のグチも聞いて下さり申し訳ないくらいです。これからも末長くお世話になりたいと思っています。
- ・母は、現在、〇〇で入院加療中です。主治医との面談に、ケアマネが参加してくれ、心強かった。
- ・大変良く話を聞いて下さり感謝しています。
- ・健康等の事指導して頂き、適切に諸問題の方向性を示してくれ大変助かっています。ほかの事にも健康について気遣い頂いていて助かります。
- ・良く相談にのってくれこの上ない人だと思っている。色々気をつく人で私は幸福です。
- ・大変親身にやって頂いており、感謝しております。今後ともよろしく申し上げます。
- ・相談があるとき、すぐに対応して頂け助かっています。又、デイサービスの予定変更についても連絡して頂けて安心してしています。母の希望をいつも叶えて頂きありがとうございます。又、ケアマネージャーさんが不在の時も、確認して頂けることがありとても感謝しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・母がいつも大変お世話になっています。とても良く面倒をみて頂き、感謝いっぱいです。これからもよろしく申し上げます。
- ・日頃よりきめ細かく支援をいただき感謝いたします。今後とも相談にのっていただきたくお願いいたします。
- ・とても親身になって相談にのって下さりありがたい。今後ともよろしく申し上げます。
- ・いつも、ていねいな対応をしていただき、本人の話もよく聞いて対応していただき、ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます
- ・通所参加を行う事で本人大部明るくなった様に思われます。最初は何で私が行きやなくちゃいけないだ位の事を言っていました。協力的になってくれこれも皆さまのお陰だと思えます。今後とも宜しく申し上げます。
- ・いつも相談にのって頂きありがとうございます。これからも支援を宜しく申し上げます。もともと人との交流が好きな性格なので安心してしています。耳が聞こえが悪かったり最近では眼科視力で右目が0.03とかなり落ちてナンプレもやる回数が少なくなった気がします。本人も目が疲れるのでしょう。通所では楽しくやっていると思われます。これから暖かくなれば又違うと思えますが宜しく申し上げます。
- ・いつも本人や家族の意向をきいていただきありがとうございます。引き続きよろしく申し上げます。
- ・献身的に見守って頂いています。感謝申し上げます。
- ・いつも利用者、利用者家族に寄り添っていただき最善のサービスを一生懸命考えていただき本当に有難いです。いつもありがとうございます。本当に感謝しております。
- ・相談事への適切なアドバイスをしてくれたり、テキパキと動いてくれているのでとても助かっています。
- ・いつも利用者本人や、家族の心のケアにも、気をかけていただき、大変助かっています。これからも、お世話になりますが、よろしく申し上げます。
- ・担当の方々には大変お世話になりお陰様です
- ・良く対応して下さり利用月の変更等電話し対応して下さり感謝しています。おかげさまでデイサービスに通うことが出来ています。



## 《ご意見》

- ・いろいろとお世話になりますが今後も介護の改定などもあるかと思いますが、今までと同じく宜しくお願いいたします。
- ・多々相談等聞いてくれ、助かっております。
- ・いつも大変良くいただき感謝しています。色々とお世話になっております。
- ・いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・現状で満足しています。現状を維持できているのも、皆さまのおかげだと思い感謝しております。このまま続けていければと思います。
- ・本人や家族の話を親身に聞いてくださり解決案などを提供してもらえるのでとても感謝しています。
- ・困った事や問題がおきた時に相談にのってもらったり対応して頂いて大変助かっています。引き続きよろしくお願い致します
- ・困った時に常に母第一で考え行動していただければ本人も家族も安心して日々を過ごせております。本当に感謝です。ただ担当のケアマネさんと連絡を取り合う中でその多忙さに頭が下がりますが、「ケアマネさんの健康は？」「ご家族との生活時間は？」と心配しております。どうかお体を大切に。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも訪問して頂きありがとうございます。ケアマネが来るの楽しみにしています。これからも宜しくお願いします
- ・(〇〇の息子です)いつも大変ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
- ・現状維持で大丈夫です。よろしくお願い致します。
- ・これからも、よろしくお願い致します。

## 《ご要望等》

- ・現状、まだ私の自宅に共に暮らしていることになっているが、施設(市外)に移っていることもあり、住民票を移した方がいいか悩みます。
  - ・施設に一人であるので介護にかかわる職員は貴重な話相手であると感じている。
  - ・いつもありがとうございます。今後、いろいろな事があると思います。家族だけではどうしていいかわからない事など、助けていただきたいと思ひます。よろしくお願い致します。
- 【回答】介護に関する様々な悩みについて、引き続き対応させていただきます。  
担当のケアマネジャーにご相談ください。
- ・施設内は暖かいと思いますが(夏服、冬服)(下着、パジャマ、ズボン下、靴下)の切り替えを春～夏は遅めに、夏～秋冬は早めにして頂きたいです。(〇〇(施設名)でお世話になっております)
  - ・いつも相談にのって頂きありがとうございます。これからも支援を宜しくお願いします。  
ショートステイ利用時さみしがりの母なので、個室でなく2人4人部屋での利用を宜しくお願いします。
- 【回答】ご利用中のサービスへのご要望につきましては、随時ご利用先又は入居先の事業所と連絡を取り合っていきたいと思ひます。

利用者様、ご家族の皆様には、日々お忙しい中ご協力をいただきましたことを心からお礼申し上げます。

アンケートにご回答いただきました「担当ケアマネジャーや当事業所に対しての意見・要望」では、多数の感謝、お褒めの言葉をいただき誠に嬉しく思っております。

また、ご意見・要望にありました事は、改善できることは改善し、より良い事業所となるべく努力をしていく所存ですので、お気づきの点等があればお気軽にお聞かせいただければ幸いです。

今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

令和6年月吉日

浅間総合病院居宅介護支援事業所

所長 赤羽根 あや子

