

# 令和5年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和5年12月実施

府中町居宅介護支援センターふれあい

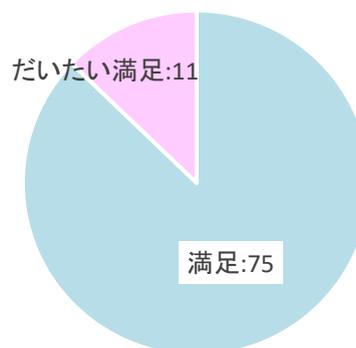
配布枚数: 120 枚

回答枚数: 86 枚 ( 回答率: 72 % )

## ■ 担当ケアマネジャーの対応等の満足度についてお伺いします。

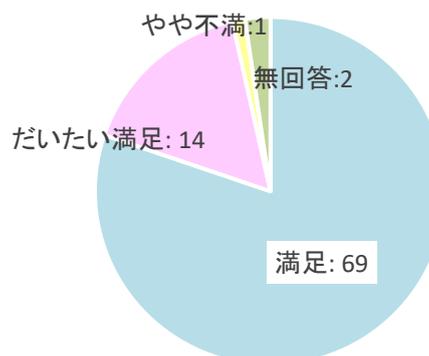
### 問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

満足	75
だいたい満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	86



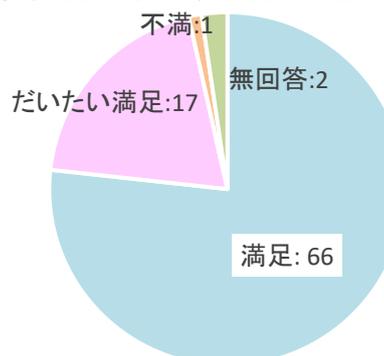
### 問2. ケアマネジャーは、不安や心配事の話をしっかり聞いていますか。

満足	69
だいたい満足	14
やや不満	1
不満	0
無回答	2
計	86



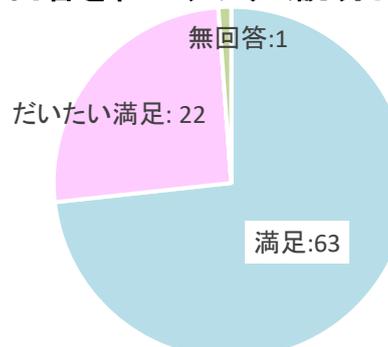
### 問3. ケアマネジャーは、困った時迅速にわかりやすく情報提供、支援の調整を行っていますか。

満足	66
だいたい満足	17
やや不満	0
不満	1
無回答	2
計	86



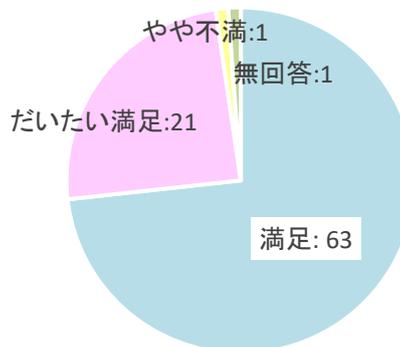
### 問4. ケアマネジャーは計画書・利用票(利用料金)等の内容をわかりやすく説明していますか。

満足	63
だいたい満足	22
やや不満	0
不満	0
無回答	1
計	86



問5.計画書の内容に満足されていますか。

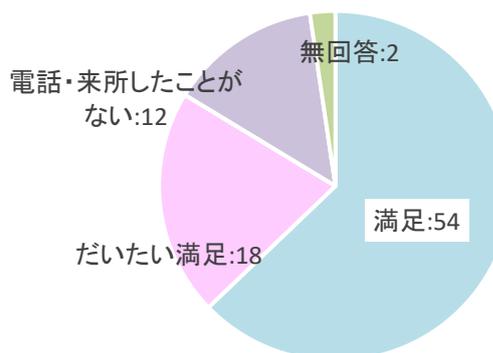
満足	63
だいたい満足	21
やや不満	1
不満	0
無回答	1
計	86



■「居宅介護支援センターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

問1. 事業所に電話連絡、来所した際の対応について(担当ケアマネジャー以外の職員対応について)

満足	54
だいたい満足	18
やや不満	0
不満	0
電話・来所したことがない	12
無回答	2
計	86



< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ ケアマネジャーの方には、利用者に役立つ情報、特に自治体等の助成について教えていただきたいと思っております

【回答】

行政の施策を把握し、必要な情報提供が出来るよう、努めて参ります。

■ ケアマネジャーさんに直接聞く事は、聞きづらい事もたくさんあります。聞きやすい環境を整えていただければと思っております。

【回答】

相談がしやすいよう、必要に応じて、ご本人、ご家族それぞれの相談に対応させていただきます。また、事務所に来所いただければ、相談室等にてお話を聞かせていただきます。電話やメールでの相談にも対応できますのでご相談ください。

また、担当ケアマネジャーに直接言いにくい場合は、管理者や他のケアマネジャーが対応しますので、いつでもご相談下さい。

■ 先々の事がどうなっていくのか、介護をする側(ご家族等)が病気等になった時のことなど不安です。これからも相談宜しくお願い致します。

■ 施設に入所する順番がある事は理解していますが、施設にこのまま居させてもらえるか日々不安を感じています

【回答】

不安なことがあれば、なんでも担当ケアマネジャーにご相談ください。適切な助言が出来るよう、心掛けてまいります。

## ケアマネジャー等に関するご意見・ご要望等、皆様からのお言葉

- ・ 日頃から、母がお世話になり感謝しています。又、社会福祉協議会を訪問した際には、職員の皆さんが大変丁寧に対応いただき感心しています。今後とも、利用者の皆さんのために尽力いただきますようお願いいたします。
- ・ ケアマネジャーの方は、とても細かい心配りが出来る方で、安心してなんでも相談出来、安心しておまかせ致しております。ずっとこの方が続いて引受けて下さることを希望しています。
- ・ 毎月お話をするのを楽しみにしています。ありがとうございます。担当ケアマネには感謝しています。今までで一番やさしくお話を聞いてくれます。
- ・ ロングショート利用時にも、頻りに様子を見に行き知らせてくださり、感謝です。ありがとうございました。  
※ロングショートとは、施設入所待ちなどの理由により、ショートステイの施設を長期間利用していること
- ・ 今迄の所、不自由な体ですが、どうにか無事に過ごして来ました。特別に心配等の相談もなく来たと思います。これから先は衰えて行くばかりと思っています。色々とお世話をかけると思います。どうかよろしく願います。ケアマネジャーさん（今迄の） どなたも気持ちのなごやかな人で安心しています。
- ・ 大変お世話になっております。いつも暖かく優しく見守って下さること、心から感謝しております。歳と共にこれ迄以上お世話になると思います。宜しく願います。
- ・ 色々お骨折りいただいて満足しています。老々介護ですが家で楽しく介護させていただいて感謝しております。ケアマネさんの明るさに何でも話せるので助かっています。
- ・ 常もお世話になっております。今後共宜しくお願い致します。（同様の回答が複数あり）
- ・ 良くして頂いてます。私がわがままかも知れませんが。初めてで良くわかりません。明るい方です。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。送迎時の職員の方もいつも優しく丁寧に接して頂き感謝です。
- ・ 話をよく聞いてくださり助かっています。
- ・ お世話になっております。いつも笑顔で対応いただき感謝しています。急な病から不安でいっぱいスタートでしたが、ケアマネジャーに担当してもらい良かったです。
- ・ いつも親切にして頂いてありがたく思っています。今後よろしくま（同様の回答が複数あり）
- ・ 時にはきげんの悪い時もあると思います。だって人間だもの、生きているんだもの。公共事業に感謝とありがとうの気持ち一杯の毎日です。
- ・ 12月は週に2回のデイサービスをずっと休まず、楽しい生活でした。ケアマネジャーが親切にして下さってありがとう。
- ・ お世話になります。いつも温かく支援して頂きありがとうございます。
- ・ いつも気にかけていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ いつもていねいに対応いただきありがたいです。
- ・ 日頃すぐ対応して下さったり、相談に応じて下さり、心強くて本当に感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・ いつも迅速に動いていただき助かっています。
- ・ いつもありがとうございます。ケアマネジャーさんにはいろいろ相談にのってもらって大変助かっています。これからもよろしくお願い致します。最近心配なことが前のようになくなりました。
- ・ 悩んでいる事、困り事を相談し易い事はありがたく思っています。

◆◆ 利用者様満足度調査結果について ◆◆

事業運営・サービス計画・担当ケアマネジャーの接遇等につきまして、皆様より、概ねご理解いただき「満足・だいたい満足」との回答をいただきましたが、「やや不満・不満」の声もございました。今回のアンケートでは、不満等に思われたことの内容の記載がなく、その思いを伺うことができませんでしたので、何かございましたらご連絡ください。

今後とも、利用者様の意思を尊重し、ともに寄り添えるようなサービス提供や、利用者様の自立の支援に向けて取り組んでいきたいと思っております。

※ 記名のあった回答については、個別で対応させていただきました。

また、個人名が特定される文章につきましては、編集させていただいております。