

# 令和4年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和4年12月実施

府中町居宅介護支援センターふれあい

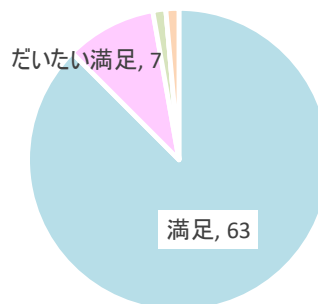
配布枚数: 98 枚

回答枚数: 72 枚 ( 回答率: 73 % )

## ■ 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。

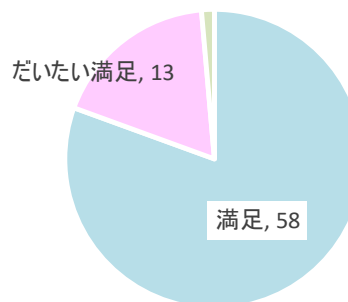
### 問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

満足	63
だいたい満足	7
やや不満	1
不満	0
無回答	1
計	72



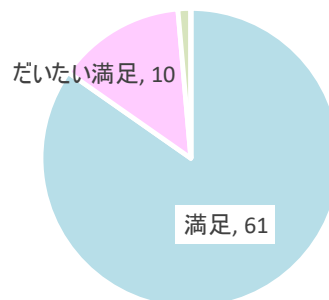
### 問2. ケアマネジャーは、不安や心配事の話をしっかり聞いていますか。

満足	58
だいたい満足	13
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	72



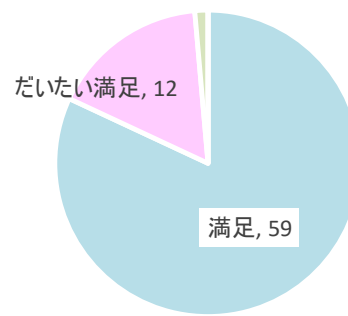
### 問3. ケアマネジャーは、困った時迅速にわかりやすく情報提供、支援の調整を行っていますか。

満足	61
だいたい満足	10
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	72



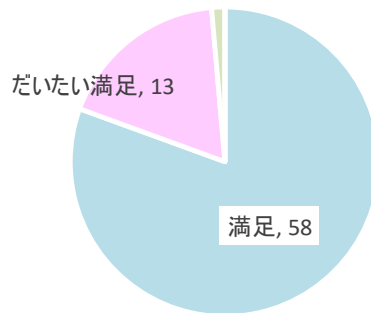
### 問4. ケアマネジャーは計画書・利用票(利用料金)等の内容をわかりやすく説明していますか。

満足	59
だいたい満足	12
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	72



問5. 計画書の内容に満足されていますか。

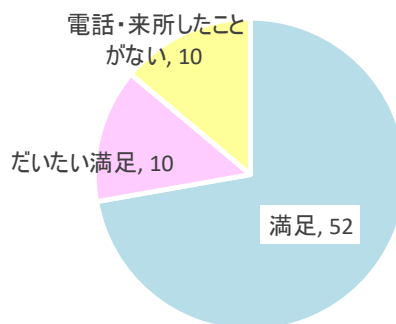
満足	58
だいたい満足	13
やや不満	1
不満	0
無回答	0
計	72



■「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	52
だいたい満足	10
やや不満	0
不満	0
電話・来所したことがない	10
無回答	0
計	72



< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ コロナウイルス感染者が増加している現在(府中町100人前後)、利用者との関係を上手に調整することが必要。町(役場)は広島県の動向しか考えていないので、社協独自の方針を考える時期かもしれない

【回答】

ご意見ありがとうございます。居宅介護支援事業所において、担当している高齢者の方々は、基礎疾患があり新型コロナウイルス感染症等に罹患すると重篤な症状になる場合がございます。介護支援専門員の毎月の面談や訪問(モニタリング)についても、十分な配慮が必要になるかと思えます。電話での聞き取りや書面での確認など、個々の状態に応じて最良の支援方法を検討し調整させていただきます。

■ 難しい母を御支援頂き申し訳なく思っています。今後、状況等が変わりましたら、サービスや施設等家族の相談にのって頂きたいと思っています。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご本人やご家族の置かれている環境や状況に応じて、ご本人の意向の確認や選択に基づき、必要なサービス等の提供や資料等を用いて提案させていただきます。心配事、気になること等がございましたら、訪問時や電話、メール等に対応させていただきます。適切な助言が出来るよう心掛けてまいります。

■ 介護者が仕事で不在のことが多いので、連絡は、メール、LINE等が効率的にはよいと思います。検討をお願いします。

【回答】

ご意見ありがとうございます。現在もご家族や介護者の方への連絡調整は、効率の良い方法で対応出来るよう、ショートメール等でも行っております。担当の介護支援専門員も事業所携帯から返信できますので、遠慮なくご相談ください。対応させていただきます。

## ケアマネジャー等に関する皆様からのお言葉

- いつもいろいろと話を聞いて下さり心強く思っております。とても感謝しております。  
これからもよろしくお願い致します。
- とてもこの度は良く聞いてくれ助かります。年月を考えると、今はケアマネジャーの方は良く勉強されています。ありがたい気持ちでいっぱいです。
- いつもお世話になっております。コロナの下なかなか不自由な生活ではありますが、自宅介護出来ること幸せに思っております。
- いつもていねいに話を聞いて下さって、心が洗われる毎日です。その時その時で、色々な問題が発生しても私の心にそっとよりそって教えて下さいます。心がこわれそうになる時がありますが、こうして私の言う事を一言一句聞いて下さって感謝しています。
- ちょっとした事でも聞きやすく、相談しやすくありがたいです。
- 急に変更、母の考えなどが分からない時に相談を気軽に答えていただいております。
- ケアマネさんにはとても良くして頂いております。有難うございます。感謝しております。  
本人、家族とも気持ち良くコミュニケーションがとれ、話しやすく相談の件についても、適格に答えて下さいます。家族の思いを理解して下さるケアマネさんなので、とても信頼出来てうれしいです。今後共よろしくお願い致します。
- 当方の要望をよく聞いて対応して頂いております。わからない事があったら、調べて報告して下さっています。引き続きよろしくお願い致します。

### ◆◆ 利用者様満足度調査結果について ◆◆

利用者様及び家族様の皆様より、概ね事業運営・サービス計画・担当ケアマネジャーの接遇等に関しまして、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。今後とも、利用者様の意思を尊重し、伴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。