

## < 平成29年度 利用者様満足度調査 集計・回答 >

居宅介護支援センターふれあい

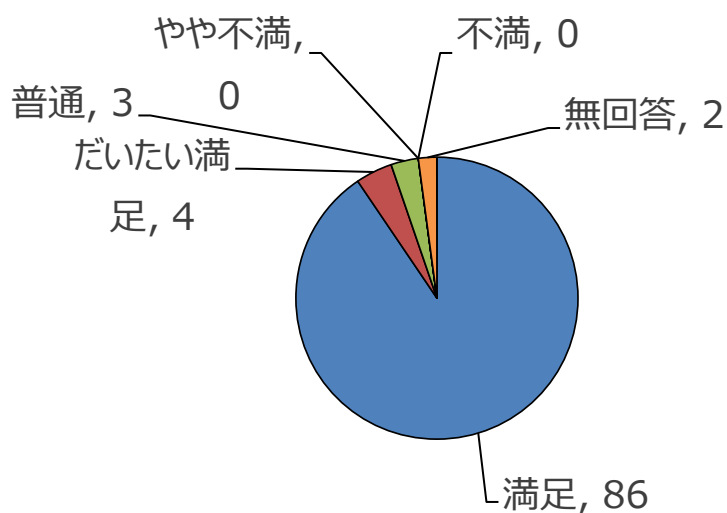
### < 平成29年12月 実施 >

◆ アンケート実施件数	122	件
◆ アンケート回収件数	95	件
◆ アンケート回収率	約78	%

### ■ 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	86 件
だいたい満足	4 件
普通	3 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	2 件

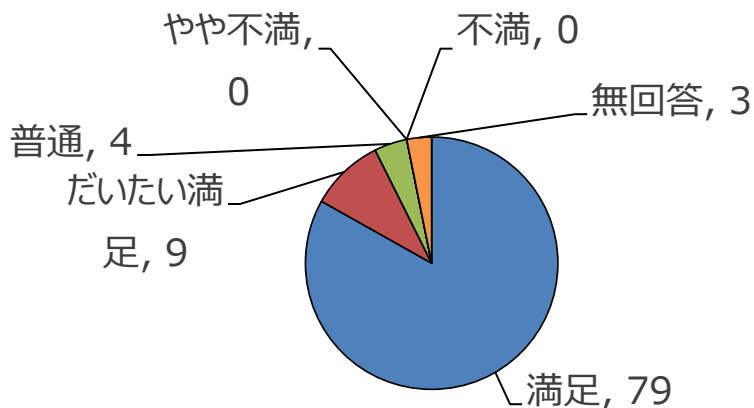


#### 【皆様からのお言葉】

- ・ 充分です。
- ・ いつも話を優しく聞いて下さいます。

**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	79 件
だいたい満足	9 件
普通	4 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	3 件

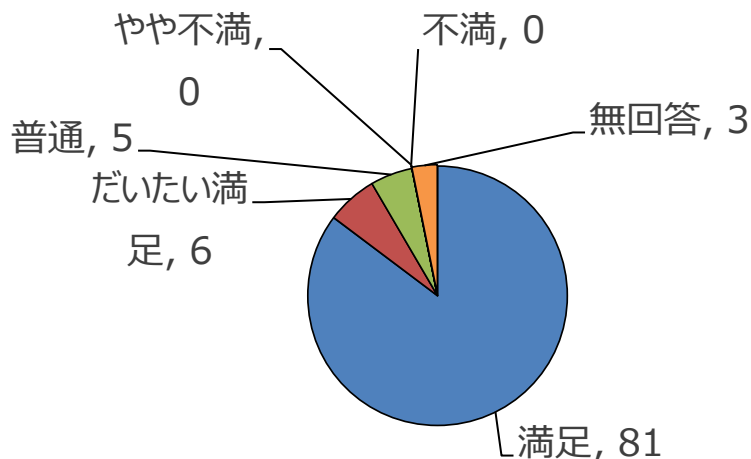


**【皆様からのお言葉】**

- ・不安や愚痴も聞いてもらえるので助かります。
- ・相談に乗って下さいます。

**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	81 件
だいたい満足	6 件
普通	5 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	3 件



**《ご意見・ご要望》**

ホームヘルパーさんの対応時間がずれていた時、迅速に情報を話して頂き、調整して頂いた事の説明を聞き安心しましたが、気付くのに長時間かかり、その間に何かあった時は心配なので早く気付いてほしい。

**《回答》**

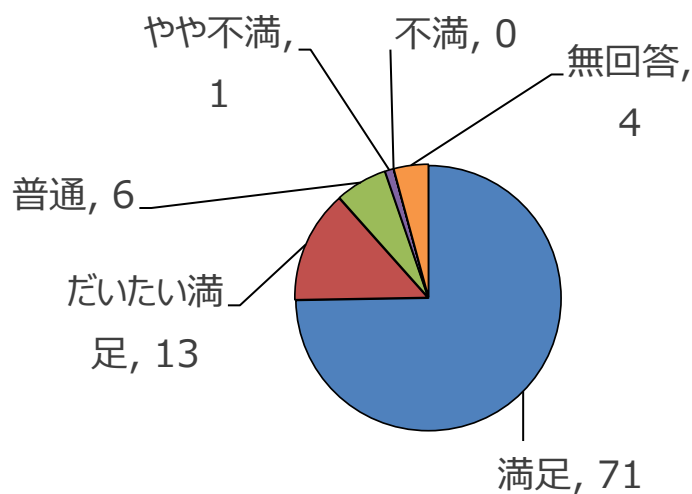
訪問介護事業所にご意見を伝えさせて頂き、今後訪問時間がずれないように対応してもらうように依頼させて頂きます。

**【皆様からのお言葉】**

- ・風呂に入るとき困っていることをTELLしたら、バーを付ける業者を迅速に世話して下さい。
- ・迅速な対応に感謝しています。

**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	71 件
だいたい満足	13 件
普通	6 件
やや不満	1 件
不満	0 件
無回答	4 件



《 ご意見・ご要望 》

何時も利用者を中心に説明してほしい。

《 回答 》

計画書・利用票の説明をご本人に説明させて頂き、ご家族にも説明させて頂きます。

《 ご意見・ご要望 》

あまりわかりやすく説明することは少ない。

《 回答 》

その都度わかりやすい言葉で理解して頂けるように説明させて頂きます。

《 ご意見・ご要望 》

計画書の内容などはたまに話しますが、利用料金等の話などは一度もありません。こちらから聞かないからですか？

《 回答 》

利用票をお渡しする際、その都度料金等の説明をさせて頂きます。

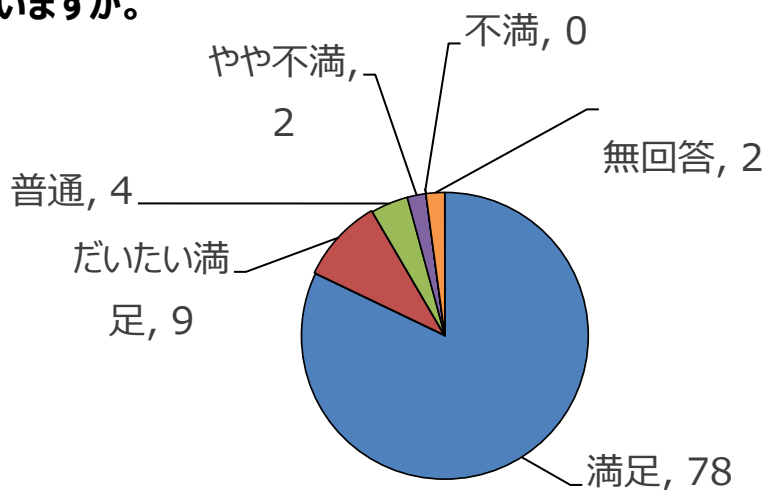
【 皆様からのお言葉 】

・今は本人は良くて頂いていると喜んでます。

■ ケアマネジャーが作成した計画書の内容等の満足度についてお伺いします。

問1. 計画書の内容に満足されていますか。

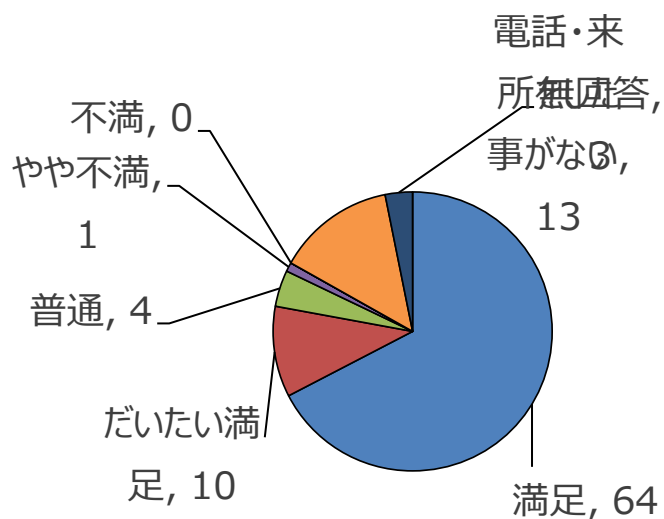
満足	78 件
だいたい満足	9 件
普通	4 件
やや不満	2 件
不満	0 件
無回答	2 件



■ 「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	64 件
だいたい満足	10 件
普通	4 件
やや不満	1 件
不満	0 件
電話・来所をした 事が無い	13 件
無回答	3 件

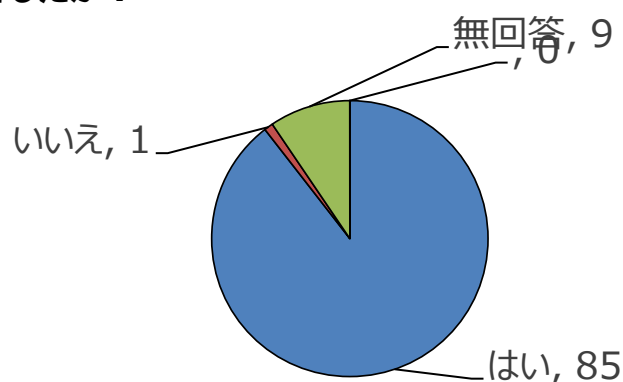


【皆様からのお言葉】

- ・ TELLしたらケアマネジャーより席の離れた所の職員さんにかかり、すぐに取り次いで下さり用事がすみ助かった。

## ■ 今回のアンケートについて回答しやすい内容でしたか？

はい	85 件
いいえ	1 件
無回答	9 件



## ◆◆ 質問・要望等に対して回答しております。

### 《 ご意見・ご要望 》

駐車場の来客用台数をもっと増やしてほしい。少なすぎはしないか。

### 《 回答 》

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。福寿館利用者の方も駐車されていますので、ふれあい福祉センター・福寿館全体の問題として、今後検討させていただきます。

## ◆◆ 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待遇等に関しまして、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。

訪問介護事業所、通所介護事業者へのご意見につきましては、各事業所へ利用者様の意見としてお伝えさせていただきたいと思っております。

ケアマネジャー個人宛てにいただいた文章や、個人名が特定される文章につきましては、編集させていただくことをご了承ください。尚、ご意見、ご要望につきましては、全て掲載しております。