

< 平成30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

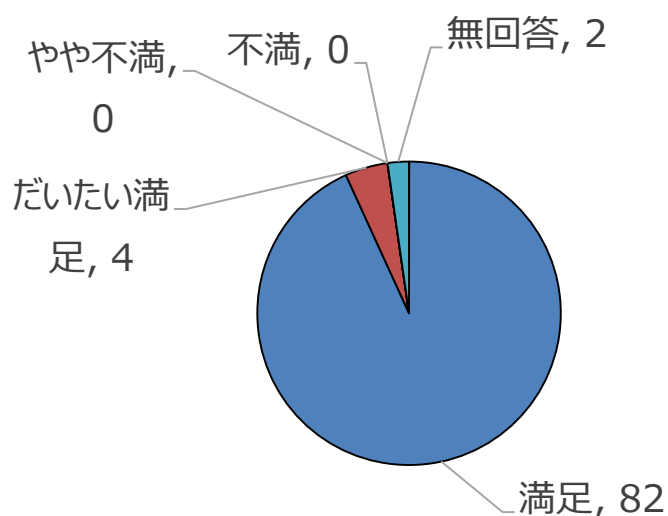
< 平成30年12月 実施 >

◆ アンケート実施件数	109	件
◆ アンケート回収件数	88	件
◆ アンケート回収率	約 81	%

■ 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	82 件
だいたい満足	4 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	2 件

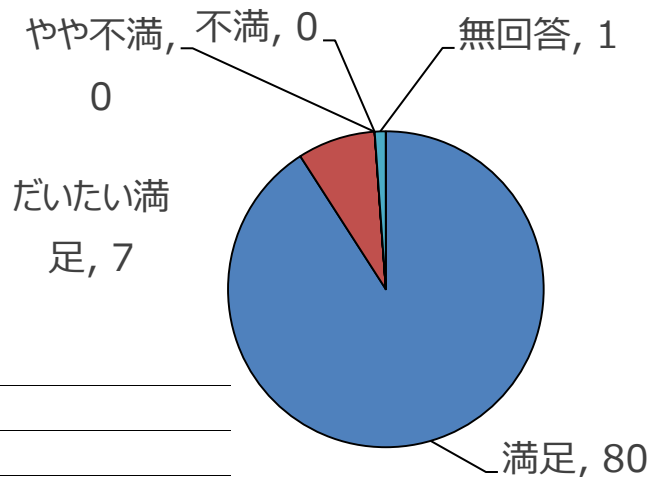


【皆様からのお言葉】

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| ・とても感じが良いです | ・とても良いから |
| ・とても良いと思っています | ・良く話をきいてもらえる |
| ・いつもいねいで気持ちが良い | ・とてもいねいに話される |
| ・優しくよく話を聞いてくれる | |
| ・優しく聞いて頂くので、ついおしゃべりが長くなります | |
| ・丁寧な対応で何でも聞いてみようという気になりました | |
| ・とても気持ち良く、納得いくように優しく丁寧に話して下さいます | |
| ・いつもやさしく、穏やかな口調でお話しして下さい、安心感が伝わっています | |
| ・訪問して下さい、いやな思いをした事はありません | |
| ・言葉使いにしても、頭も低く良い印象を持っています | |
| ・良くして頂いています | |

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	80 件
だいたい満足	7 件
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	1 件

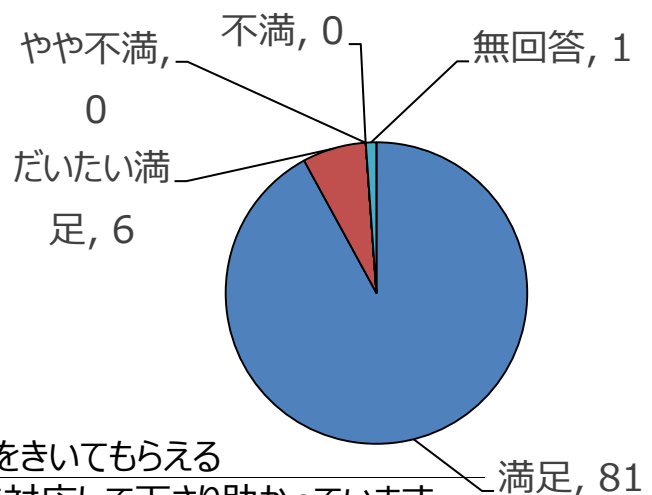


【皆様からのお言葉】

- ・しっかり話を聞いてくれます
- ・心強く思っています
- ・力強くて安心です
- ・良く話をきいてもらえる
- ・いつもやさしくして下さいます
- ・よくきいて下さいます
- ・どんなこともいつも親身になって聞いて下さいます
- ・言葉不足の説明などにも、ゆっくりと話を聞いて下さいます
- ・1ヶ月間に家での生活(本人)、デイサービスでの出来事等、三人で会話する中で、気持ち良く聞いて戴いています
- ・本人が一方向的に同じ事を話すので、良く聴いて頂いています
- ・話をさせて頂いています。気楽に…
- ・短い時間でも親切に話を聞いて下さいます
- ・真剣に答えが返ってくる
- ・相談するとしっかり聞いて下さいます
- ・いつも声かけをしてもらっています

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
やや不満	0 件
不満	0 件
無回答	1 件

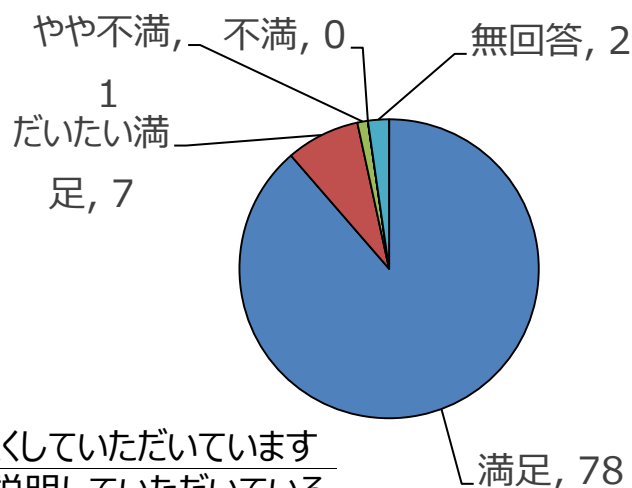


【皆様からのお言葉】

- ・対応がとても早い
- ・とても良くしていただいています
- ・良く頑張ってください。安心しています。
- ・ころころ変わる状況にタイムリーに対処して下さいます
- ・すぐに情報を教えて下さり、気持ちが明るくなってきます
- ・ショートステイ利用希望の場合等、利用方法、情報、利用機関への連絡等迅速にして下さり、うれしく思っています
- ・デイサービスとも連絡し、その時の状況による変更もして下さいます
- ・良く話をきいてもらえる
- ・迅速に対応して下さい助かっています

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	78 件
だいたい満足	7 件
やや不満	1 件
不満	0 件
無回答	2 件



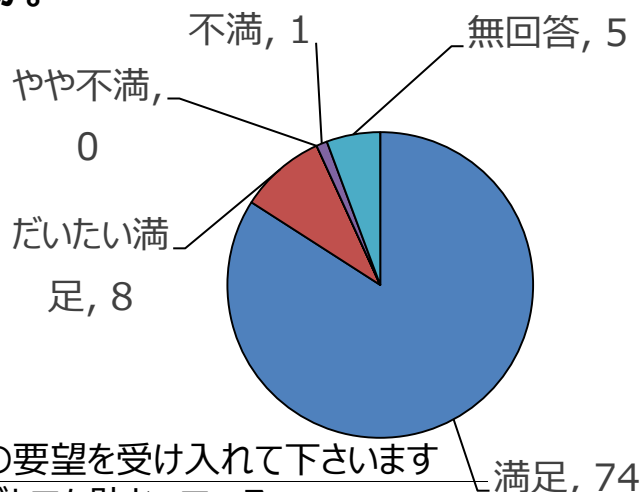
【皆様からのお言葉】

- ・わかりやすいです
- ・とても良くしていただいています
- ・とてもわかりやすい
- ・丁寧に説明していただいている
- ・良く話をきいてもらえる
- ・毎月説明をして下さいます
- ・詳しく解り安く説明して下さいます
- ・内容の説明もはっきりと細かく話されます
- ・私がいつまでたってもなかなか理解しにくい
- ・制度は難しいのですが、分からないことを質問すれば、丁寧に説明頂いてます
- ・施設利用料等支払は細々に直接筒書でお知らせくださっています。親切にして頂き感謝しています。声掛けが本人も喜んでいきます。
- ・わかりやすく話をして下さいます
- ・わからない事は何でも話が出来ます

■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	74 件
だいたい満足	8 件
やや不満	0 件
不満	1 件
無回答	5 件



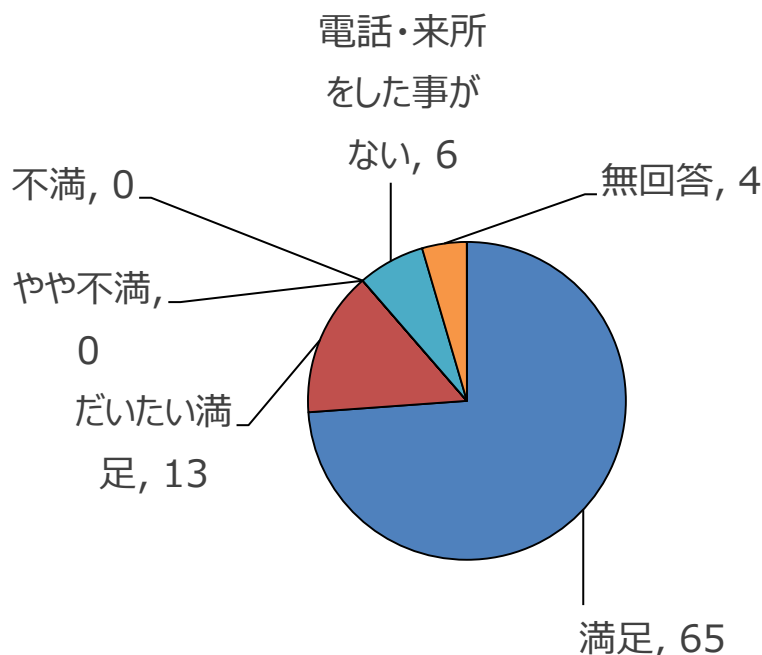
【皆様からのお言葉】

- ・たいへん満足しています
- ・こちらの要望を受け入れて下さいます
- ・良く話をきいてもらえる
- ・家族がとても助かっている
- ・満足しております
- ・よく話を聞いて下さり、悩みなど一緒に考えていただいています
- ・昨年は介護3から2に変更となり心配しましたが、時間短縮を考えて下さり、今迄の日程で利用出来満足しております
- ・希望する内容が計画書に取り入れて下さっています
- ・現在の所、このままでよいと思っています

■「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	65 件
だいたい満足	13 件
やや不満	0 件
不満	0 件
電話・来所をした 事がない	6 件
無回答	4 件

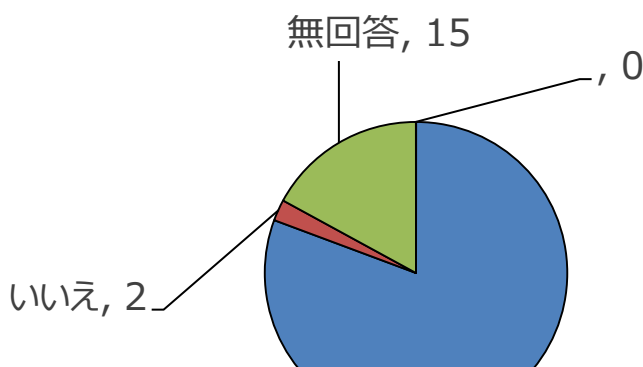


【皆様からのお言葉】

- ・伺った時は気持ち良い対応をしていただいています
- ・とても親切に対応してもらっています
- ・やさしく対応してもらっている
- ・親切に対応して下さいます
- ・お話を聞くだけで元気をもらっています
- ・気持ち良く対応して下さいます
- ・いつもていねいに対応して下さいます
- ・電話での職員さんの対応で不満に思った事はありません
- ・あまり電話した事はない
- ・最初、家族の者が病気のため支援センターに行った時、色々とお話を聞いて頂きました
- ・とっても良いです

■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	71 件
いいえ	2 件
無回答	15 件





◆◆ 質問・要望等に対して回答しております ◆◆

《 ご意見・ご要望 》

認知症患者と接し方が判らず、正気の人との付き合い方で居るもので、時々けんかをする
ことがあり少々勉強もしなければと思っている。
その様な資料があれば教えて頂きたいと考えています

《 回答 》

ケアマネジャーも日々勉強し、向上できるように努めております
家族介護教室の案内や、分かりやすい資料があればご案内させていただきますので、
いつでも声を掛けて頂ければと思います

◆◆ 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。

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。