

# 令和元年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和2年1月実施

府中町居宅介護支援センターふれあい

配布枚数： 92 枚

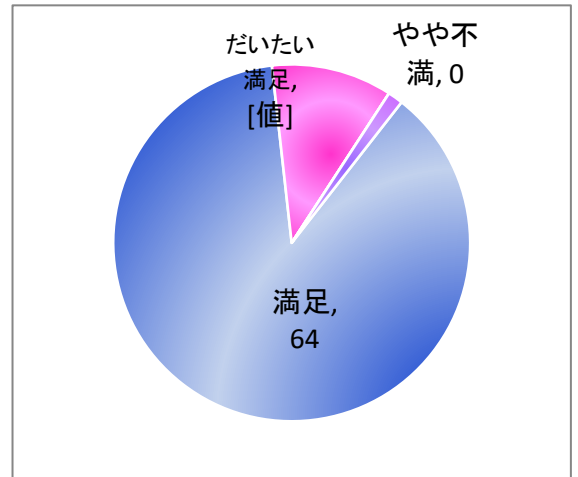
回答枚数： 73 枚 （ 回答率： 79 % ）

## ■ 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	だいたい満足	やや不満	不満	無回答	計
64	8	0	0	1	73

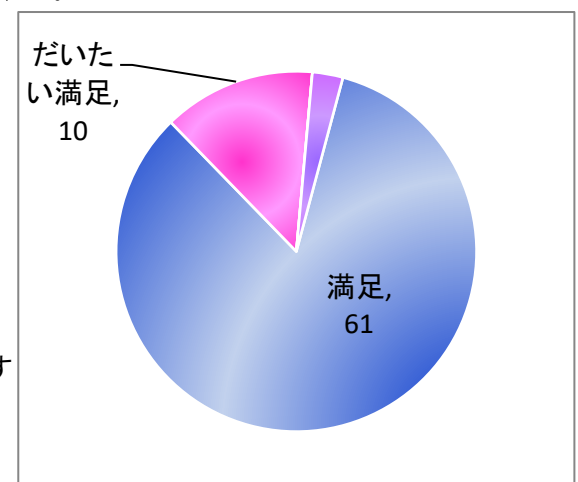
- ・言葉使い、態度共に丁寧で好感が持てます
- ・いつも利用者の話しを丁寧に聞いて下さっています
- ・いつもていねいに話を聞いて下さいます
- ・よくしてくれている。自分の意見を聞いてくれる
- ・不在の際も他の人に連絡しておく、必ず返信がある
- ・言葉使い、態度とも、親しみやすくとてもていねいです
- ・大きな声ではっきりと話をして頂いて理解しやすいです
- ・いつも丁寧な対応で当方の話しを良く聞いて下さるので安心感があります
- ・礼節をわきまえられた対応です
- ・気がねなくお話し出来ます（すぐに）
- ・とても感じがよいです
- ・とても親切にいただいています
- ・ゆっくりとやさしく説明をしてくださいます
- ・事前連絡、当日対応等満足しております
- ・ていねいに対応してもらっている
- ・落ち着いた対応に安心できています
- ・なんでも説明してくれる
- ・特に気になる所はない
- ・いつもすばやく対応して頂き感謝しています
- ・親切、ていねいで色々な話が出来て満足しています



### 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。

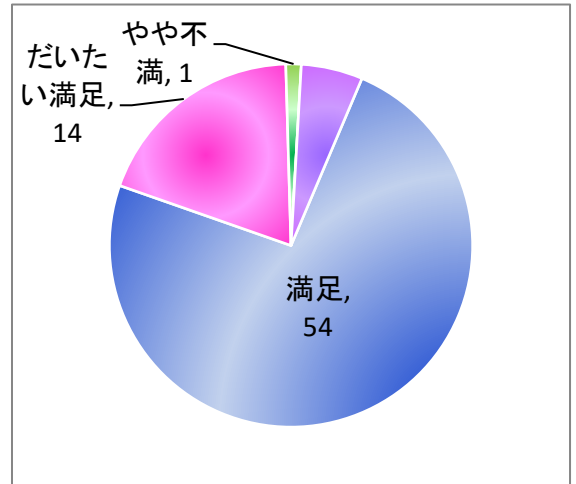
満足	だいたい満足	やや不満	不満	無回答	計
61	10	0	0	2	73

- ・突発の案件でも、すぐに対応してもらっています
- ・丁寧にしっかりと聞いていただいています
- ・利用者の困っている事を上手に引き出して下さいます
- ・良く話を聞いてもらえて自分自身安心する
- ・良く聞いて下さり親身になって答えて下さいます。有難いです
- ・いつも利用者、家族の話しをしっかり聞いてくれています
- ・わかりやすい説明をしてくださいます
- ・体の調子等に不安が生じた時は、直ちにケアマネジャーに相談し、不安を取りのぞくようにしています
- ・常にその人に合った対応をして頂いている
- ・的外れ？な事もよくきいて下さいます
- ・言った意見をしっかりと聞いて対応してくれる
- ・いつも親身になってきいてもらっています
- ・よくしてくれている。自分の意見を聞いてくれる
- ・なんでも聞いてくれます ・相談しやすい
- ・本人だけでなく家族の事も気遣ってもらっています
- ・私の話しを、まずしっかりと聞いてます



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	だいたい満足	やや不満	不満	無回答	計
54	14	1	0	4	73

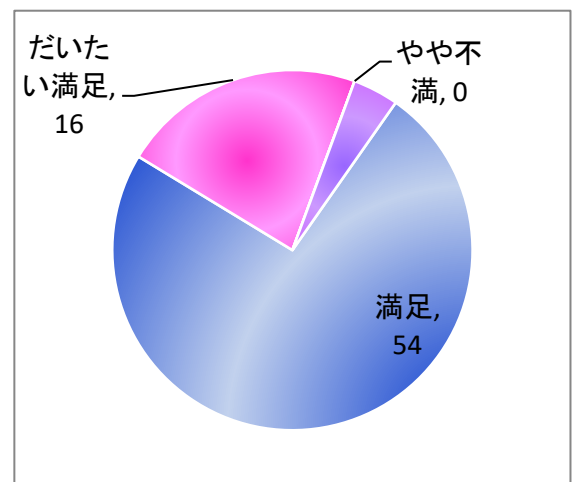


- ・時間がかかり過ぎの時もあるため
- ・説明に納得しています
- ・スピード感を持って行って下さいます
- ・こちらの希望する事にほぼ対応していただいている
- ・いつも丁寧に電話をして、理解出来るまで話して下さいます
- ・今のところ困った事はあまりない
- ・情報提供や支援の調整は当日、又は次の日には連絡して頂いています
- ・いつも不安が先に立ちどうしたらいいか。そんな時しっかり話を聞いて下さるので安心はしております
- ・判断に困ったり、状況を把握出来ない時に、情報を下さるのが嬉しい
- ・日常生活で困った状態が発生した時は、速やかに情報提供を受け対応して貰っています
- ・わからない事や困った時は、まず電話で聞いてもらっています
- ・対応が遅くなってイライラするという事はない
- ・ヘルパーの希望、調整をよくしてくれています
- ・事前予告、当日対応等満足しております
- ・遅れる事もあるため
- ・対応が迅速で助かっています
- ・福祉用具などの説明を詳しく聞かせて頂きました
- ・いろいろ情報の提供をしてくれています
- ・満足しています
- ・今別に困った事はありません

回答： 対応が遅くなることでご心配をおかけして申し訳ありません。今後とも安心していただけるよう、迅速な情報提供、支援の調整を心掛けていきたいと思っております。時間がかかる時には状況等をお伝えして、より良い対応を検討していきます。

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	だいたい満足	やや不満	不満	無回答	計
54	16	0	0	3	73

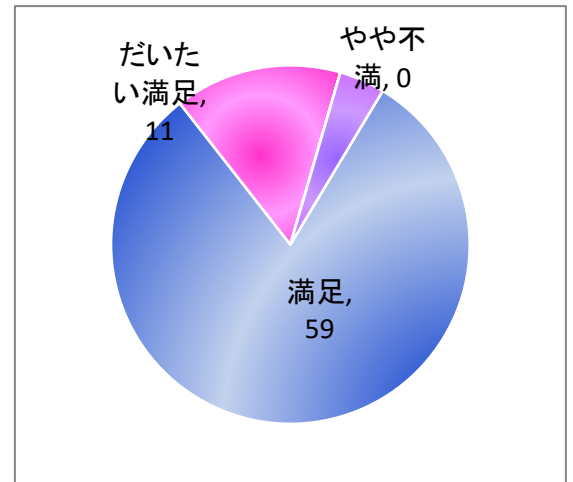


- ・デイサービスの方と常に連絡を取って頂いている
- ・いつも分かりやすく説明してもらっています
- ・理解し易い説明です
- ・丁寧に説明して頂いています
- ・料金の話しは聞いたことがないです
- ・分からない時は聞いている
- ・説明してくれます
- ・本人に分かりやすくていねいにお話しして下さるので感謝しています
- ・できる範囲内で何が必要か、よく検討してもらっているので納得しています
- ・計画書及び利用料金に就いては、非常に大切な事なので判り易く説明を受けています
- ・ていねいに説明して頂けています

問5. 計画書の内容に満足されていますか。

満足	だいたい満足	やや不満	不満	無回答	計
59	11	0	0	3	73

- ・デイに行くこと、在宅でできること、個別に対応してもらい安心してます
- ・希望に沿った内容となっております
- ・現在、利用者が一番適した計画書を作っています
- ・本人が楽しみにしていますので、満足しています
- ・とても満足しています
- ・予定でない日も無理を聞いて頂き有難いです
- ・本人の今出来る範囲で出来ることを計画してもらっている
- ・計画書の内容に就いては、詳細に説明を受けて満足できるようにしています
- ・とくに理由はありません
- ・分かりやすい
- ・今の状態をずっと続けたい

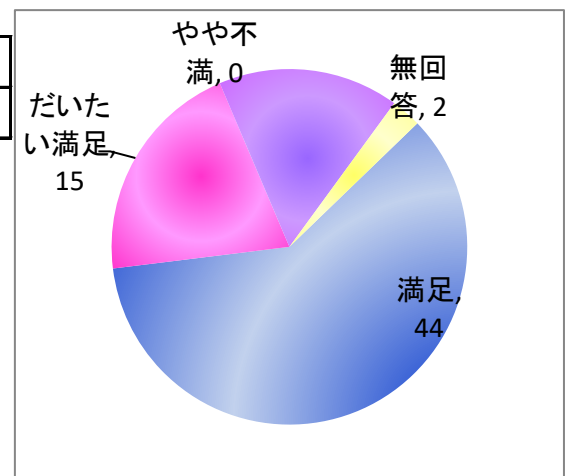


■ 「居宅介護支援センターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

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	だいたい満足	やや不満	不満	電話・来所したことがない	無回答	計
44	15	0	0	12	2	73

- ・折り返しの電話が遅い時が一度ありました
- ・送り迎えの時間通りであり生活習慣がみだれないので良です
- ・電話のとりつぎは迅速に行って頂いています
- ・電話しても職員さんの対応はとても丁寧です
- ・いつも電話の対応も良いと思っています
- ・他の職員の方が出られても、担当の職員に伝えて頂いている
- ・電話の対応はとても丁寧でした
- ・伝言など、きちんと伝わっています
- ・電話対応はとても良かったです
- ・生活の中で問題が生じた時は、事業所の職員の方に遠慮なく相談に乗って貰っています。対応は良好だと思います
- ・以前は携帯電話に連絡していたのですが、最近は事務所にかけるので担当さんとすぐに連絡できない時がある
- ・至急の場合の連絡はどうすればいいのでしょうか



回答： ご意見有難うございます。できるだけ迅速に折り返し連絡するよう心掛けていますが、対応で不十分な面があり、ご心配をおかけして申し訳ございません。担当ケアマネジャーが訪問中で電話に出られないこともあり、営業時間内は事務所へご連絡頂けるようお願いしています。それ以外の土日祝、夜間・早朝については管理者携帯(24時間対応)へご連絡下さい。ご不便をおかけしますが、よろしくお願い致します。