

令和3年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和3年12月実施

府中町居宅介護支援センターふれあい

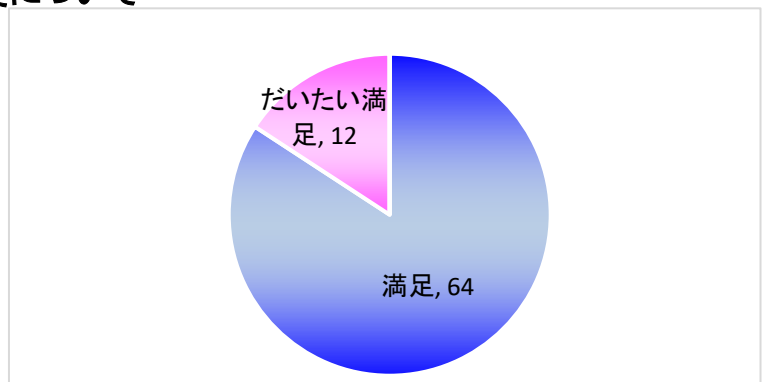
配布枚数: 98 枚

回答枚数: 76 枚 (回答率: 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。

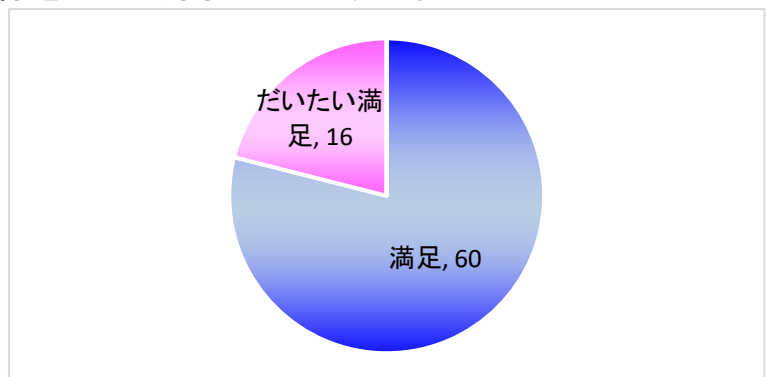
問1. 電話や訪問した際の言葉使い、態度について

満足	64
だいたい満足	12
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	76



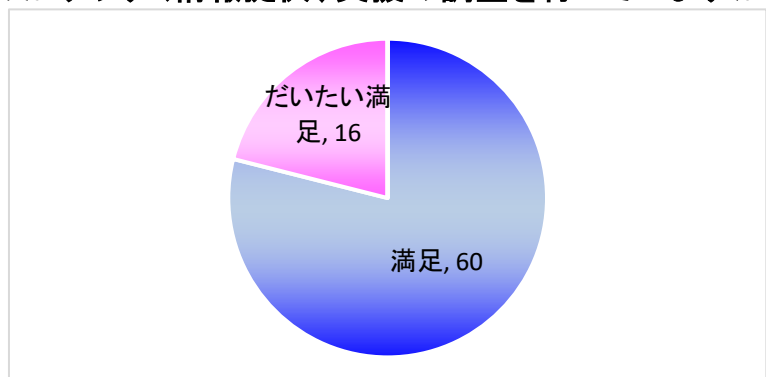
問2. ケアマネジャーは、不安や心配事の話をしっかり聞いていますか。

満足	60
だいたい満足	16
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	76



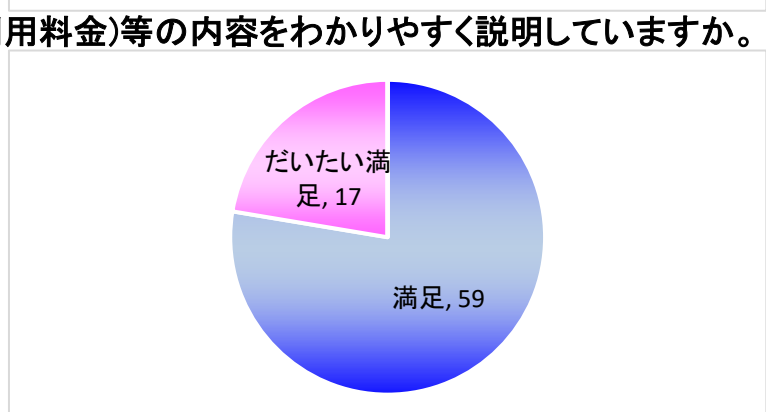
問3. ケアマネジャーは、困った時迅速にわかりやすく情報提供、支援の調整を行っていますか。

満足	60
だいたい満足	16
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	76



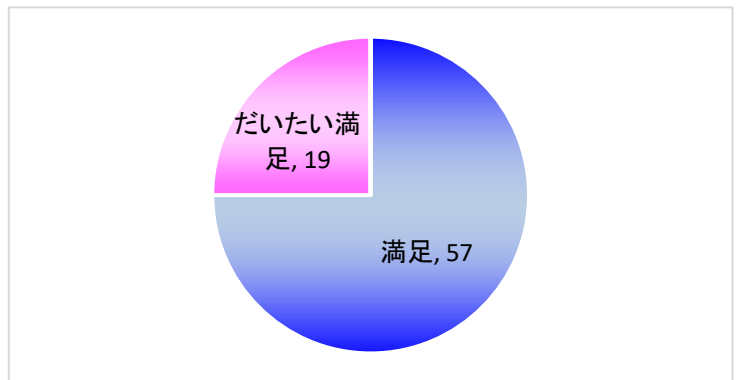
問4. ケアマネジャーは計画書・利用票(利用料金)等の内容をわかりやすく説明していますか。

満足	59
だいたい満足	17
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	76



問5.計画書の内容に満足されていますか。

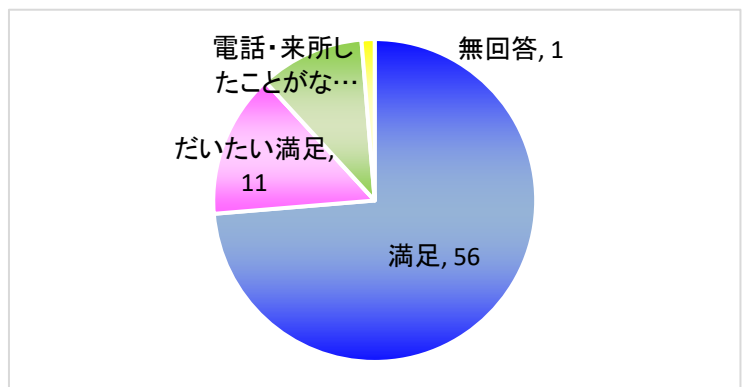
満足	57
だいたい満足	19
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	76



■「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	56
だいたい満足	11
やや不満	0
不満	0
電話・来所したことがない	8
無回答	1
計	76



- ・ 電話をして丁寧に対応してくれる。折り返しの電話がすぐあり安心した。
- ・ 何でもテキパキとやってくさるのでとても助かります。
- ・ 色々な事を丁寧に教えて頂いております。
- ・ ゆっくり話を聞いていただけるので、母も話やすそうです。
- ・ 不満や心配事、親身になって良く聞いてくださりありがたいと思います。
デイの不満や困った事など、直接事業所の方へ伝えて、解消して下さい感謝しています。
- ・ 私の話をしっかりと聞いて下さって、適切にアドバイスを下さり
ありがたく思っています。これからも心を開いてお話をし、助けて頂けたらと思います。
- ・ お世話になっている母だけでなく、家族の対応もしてもらい大変助かりました。

< ご意見・ご質問等に対する回答 >

■ 今年になって、1回行っただけで寒いからぐずぐずしています。
「行ったら楽しいのでは？」と言っても、手作業は好きだと思っているんですが。
家では同じことと何度も言って、その内に気分を害するようです。

【回答】

介護サービスのご利用に関しては、ご本人、ご家族の意思を尊重して、目的に応じたサービス計画を立てていきます。各介護サービス事業所との連携を図り、ご本人の意欲向上につながる声掛け等を行っていきます。ご本人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のでご相談ください。