

2024年度 介護事業部 満足度調査(結果まとめ)

～ 在宅福祉総合センターぽぷら 居宅介護支援事業所 ～

- 調査目的 利用者により良いサービスを提供し、信頼される介護サービスを目指すことを目的に調査を実施する。
- 実施期間 2024年12月1日～2025年1月31日
- 調査対象者 居宅介護支援サービス利用者
- 調査方法 アンケート用紙による調査・無記名
- 回収率 153 名配布中 107 名 70 %
- 質問事項及び回答

回答者	: 利用者・代筆含む(39)、 家族(63)、 他(0)、 無回答(5)
-----	--------------------------------------

担当ケアマネジャーについて

1. 担当のケアマネジャーは相談しやすいですか？

相談しやすい	まあまあ相談しやすい	やや相談しにくい	相談しにくい	わからない
97	9	0	1	0
90.7%	8.4%	0%	1%	0%

2. ケアマネジャーの接遇はいかがですか？(挨拶、身だしなみ等)

良い	やや良い	やや悪い	悪い	わからない
103	4	0	0	0
96.3%	3.7%	0%	0%	0%

3. 担当ケアマネジャーは、介護保険サービスの内容や料金について、わかりやすく説明していますか？

良い	やや良い	やや悪い	悪い	わからない
96	8	1	0	2
89.7%	7.5%	1%	0%	2%

4. 担当ケアマネジャーは、利用するサービスの内容を変更したい時に、迅速に対応していますか？

良い	やや良い	やや悪い	悪い	わからない
96	7	0	0	3
89.7%	6.5%	0%	0%	2.8%

5. 担当ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書(ケアプラン)に利用者様の意向が確認されていますか？

確認されている	まあまあ確認されている	やや確認されていない	確認されていない	わからない
95	10	0	0	2
88.8%	9.3%	0%	0%	2%

居宅介護支援事業所やケアマネジャーについて、ご意見やご要望などありましたらお聞かせください。

- ・担当して下さるケアマネジャーさんは何でも相談できて安心しています。急なお願いの時も迅速な対応をしていただき、安心しています。これからもずっとお願いしたいと思っております。
- ・毎回悩みを聞いていただき、助かっております。感謝しております。
- ・大変満足しております。
- ・会うと元気になります。
- ・よくしてくれます。信頼しているから、何でも言えます。
- ・これからもいろいろ相談することがあると思いますが、よろしくご指導下さい。
- ・相談しやすく、いろいろな提案をしていただいています。これからも引き続きお願いします。
- ・こちらの希望を聞いて下さいます。本人は気難しいので、対応して下さいます。
- ・いつも親身に対応くださり、感謝しています。
- ・むちゃぶりの質問にも嫌な顔せず真摯に向き合い、接して下さるので何でも聞きやすく話が弾みます。本当にいつもありがとうございます。高齢になると、知らない、分からないが増えてくると思います。わかりやすい情報を提供いただければと思います。
- ・家族の愚痴を聞いてもらったり、相談に乗っていただいたり、本当に良い方にめぐり合わせていただいたと思っております。

【事業所より】

たくさんのお言葉をいただきありがとうございます。職員の励みになります。
引き続き、ご利用者様、ご家族様のお話を聞きながら、対応していきます。
毎月、分かりやすくサービス内容や料金の説明や必要なサービスの情報提供をさせていただくよう努めていきます。