

令和元年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

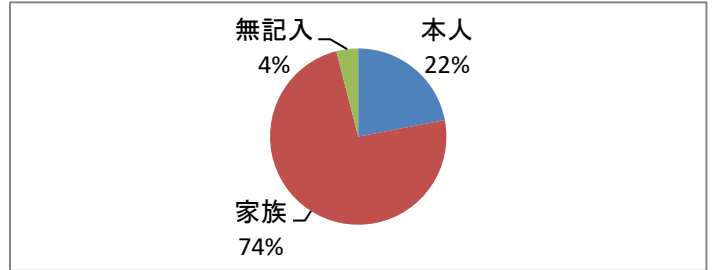
《実施期間》 令和元年12月20日～令和2年1月15日

《配布》87名 《回収》55名 《回収率》63.2%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

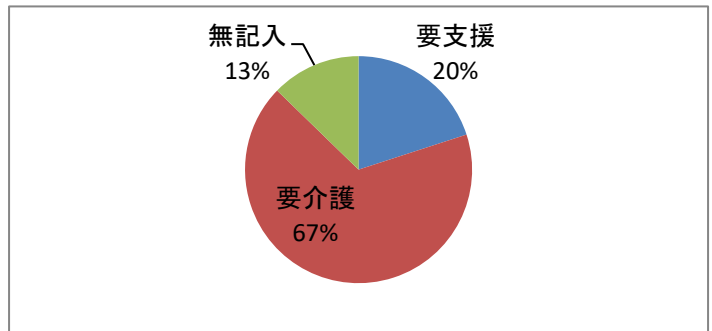
■記入された方

	人数	構成比
本人	12	22.0%
家族	41	74.0%
無記入	2	4.0%
合計	55	100%



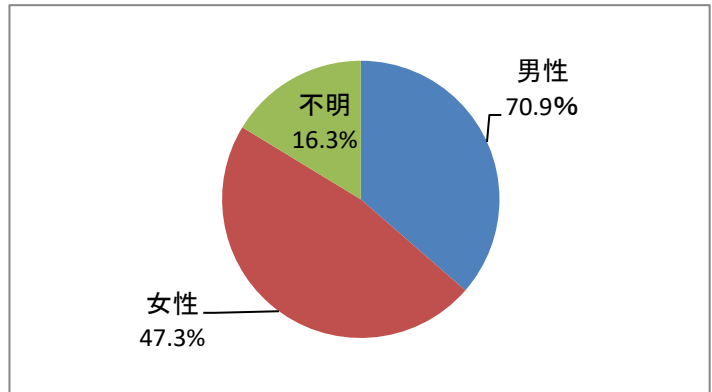
■介護度別

介護度	人数	構成比
要支援	11	20.0%
要介護	37	67.3%
無記入	7	12.7%
合計	55	100%



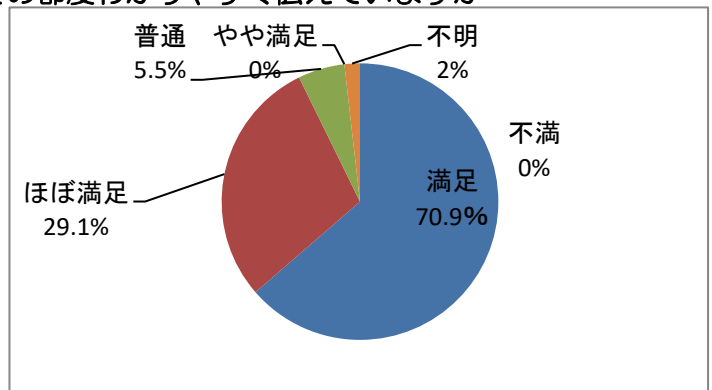
■サービス利用者

性別	人数	構成比
男性	20	36.4%
女性	26	47.3%
不明	9	16.3%
合計	55	100%



質問1. 申請の書類や制度についての説明はその都度わかりやすく伝えていきますか

	人数	構成比
満足	35	63.6%
ほぼ満足	16	29.1%
普通	3	5.5%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	1.8%
合計	55	100%

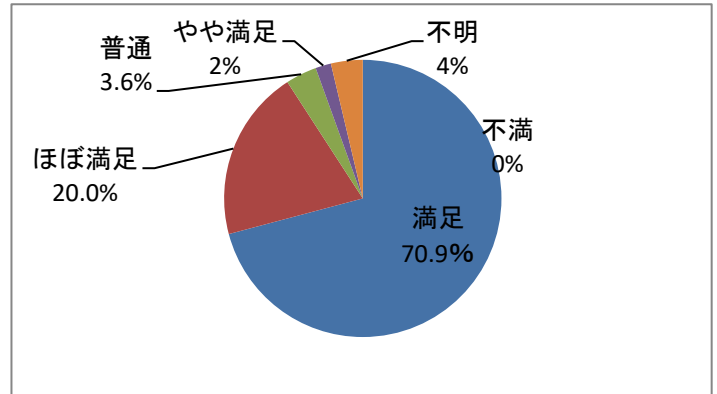


【ご意見】

- ・分かりやすいです。

質問2. 迅速にご要望へ対応していますか

	人数	構成比
満足	39	70.9%
ほぼ満足	11	20.0%
普通	2	3.6%
やや満足	1	1.8%
不満	0	0.0%
不明	2	3.7%
合計	55	100%

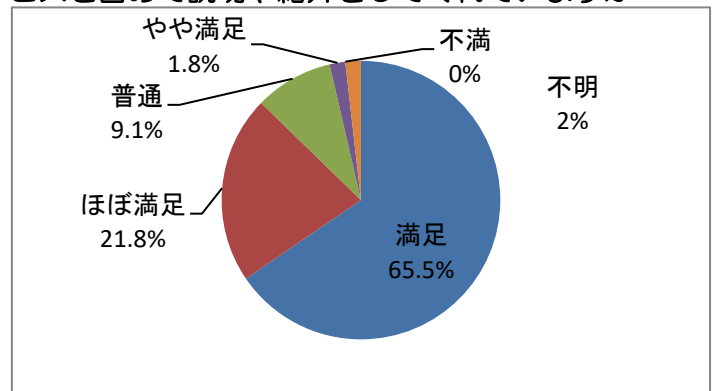


【ご意見】

- ・素早く対応してもらっています。
- ・週2回を1回に変更をお願いしたところ、話が届いておらず迎えに来ましたが、これにはびっくりしました。伝わっていませんでした。

質問3. 相談や希望に応じて、介護保険外サービスを含めて説明や紹介をしてくれていますか

	人数	構成比
満足	36	65.5%
ほぼ満足	12	21.8%
普通	5	9.1%
やや満足	1	1.8%
不満	0	0.0%
不明	1	1.8%
合計	55	100%

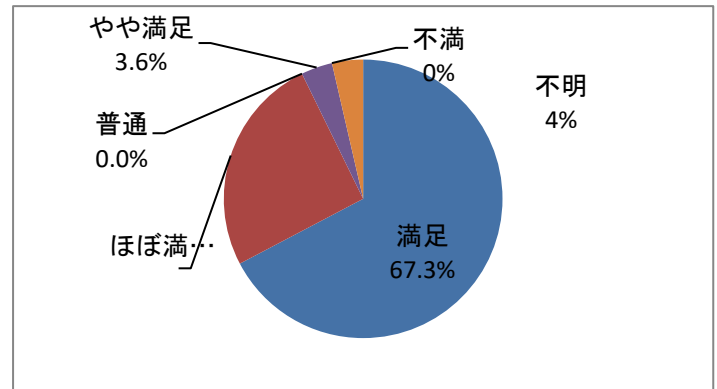


【ご意見】

- ・記載なし

質問4. 利用中のサービスはいかがですか

	人数	構成比
満足	37	67.3%
ほぼ満足	14	25.5%
普通	0	0.0%
やや満足	2	3.6%
不満	0	0.0%
不明	2	3.6%
合計	55	100%

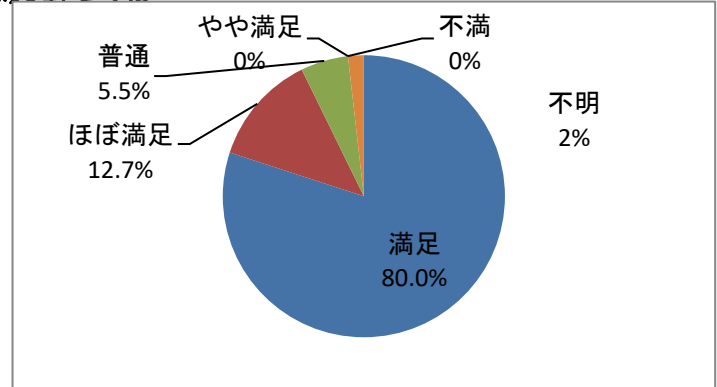


【ご意見】

- ・お礼申し上げます。皆々様方の支援、見守り頂きありがとうございます。
- ・移動浴槽のみですのでわかりませんが、サービスの説明を利用するときに聞いているので、受けるときに頼みやすいです。

質問5. ケアマネージャーの言葉遣いや対応は適切ですか

	人数	構成比
満足	44	80.0%
ほぼ満足	7	12.7%
普通	3	5.5%
やや満足	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	1.8%
合計	55	100%

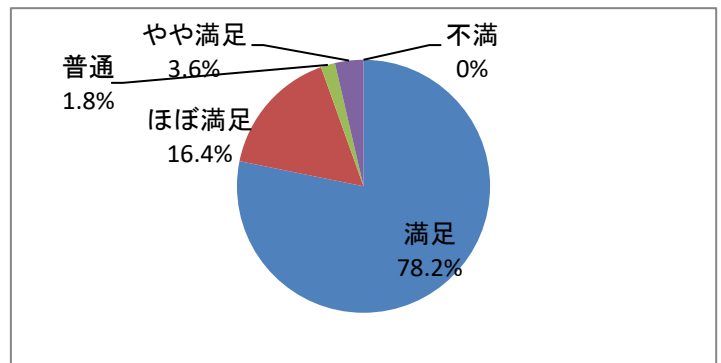


【ご意見】

- ・相手を選んでしゃべる職員がいる。
(イイ人には丁寧で、悪い人には悪い口調)

質問6. 担当ケアマネジャーはご利用者やご家族の状況を理解したうえで話しやすい雰囲気をつくっていますか

	人数	構成比
満足	43	78.2%
ほぼ満足	9	16.4%
普通	1	1.8%
やや満足	2	3.6%
不満	0	0.0%
合計	55	100%



【ご意見】

- ・今の担当のケアマネが挨拶に来ない。
- ・退院してすぐ介護保険申請しました。本人がとっても精神的に不安定で、妻である私も悩んでいた時期にいろいろと相談に乗ってもらい助かりました。
- ・本人が同席していると、現状を説明しにくいので、相談できないことがあります。

質問7. その他、ケアマネジャーに対するご意見やご要望など、ご自由にお書きください

- ・担当のケアマネジャーが誰だか分からない為、困ったことが相談できない。職員さんも含め利用者の中にも人の家にいちいち口出しする人がいる。（大きなお世話です。）家族の出迎えが出てくると降りてこないドライバーがいる。
- ・12月13～14日ショートで荷物一杯ある部屋に一人だけだった。ホッカイロの入っているリュックをほしいと言ったが、持ってきてくれなかった。
- ・いつもお世話になっております。
- ・本人も喜んでデイサービスに行っておりますので、宜しくお願い致します。
- ・これからも色々とお世話になり、またいろいろお願いすることが多くなると思いますが、宜しくお願い致します。
- ・訪問の時間通りに来てくれるので、助かります。
- ・いつもお世話になっております。またいろいろお願いすることが多くなると思いますが、宜しくお願い致します。
- ・特になし。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも親切に対応して頂きありがとうございます。
- ・いつも迅速に対応ありがとうございます。
- ・丁寧に話をして頂きマネジャーさんと会うのが楽しみです。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつも丁寧にに対応して下さり感謝しています。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。
- ・身体のこと、介護施設の様子などきいてくださいます。リハビリのことなども聞いてくれます。大満足しています。来年もよろしくお願いします。
- ・介護をしている家族の生活状態をよく理解し、的確なアドバイス、大変感謝しています。
- ・ゆっくり母の話を聞く時間をつくってほしいです。（月一度の計画書類を届ける時など）
- ・いろいろな経験や知識を持っている方だと即答してくれるので本当に有難いと思います。
- ・いつも大変お世話になります。今まで通りよろしくお願いいたします。
- ・ケアマネさんには、日ごろ大変お世話になっています。介護とは、人ごとの様に感じた日々でしたが少しずつする事になりつつ自分自身のONとOFFを作る気持ちを持ちつつありますが、時には折れそうになる時もあります。そんな時はケアマネさんに協力していただきたいと思っています。
- ・とても親切丁寧に話をしてくれます。祖母や物忘れや些細な変化の話もきちんと聞き、家族がどうしたらよいかのアドバイスもケアマネの知っている中で丁寧に親切に教えてくれるので、相談しやすくとても感謝しています。私は今担当してくれているケアマネで本当に良かったと思っています。「ありがとうございます」です。
- ・いろいろと相談にのってもらって頂き、ありがとうございます。