

## 令和4年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

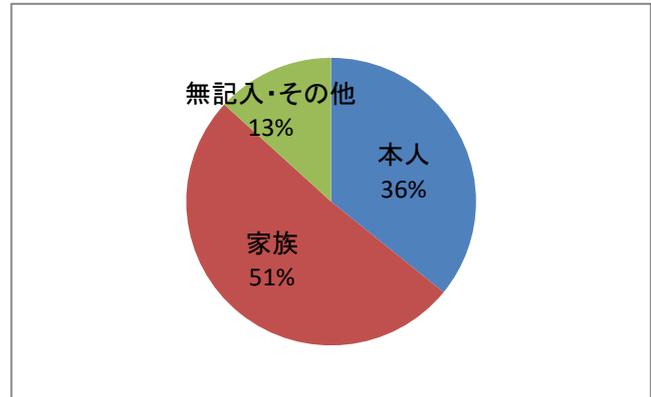
《実施期間》 令和 4年 12月 1日 ～ 令和 4年 12月 20日

《配布》77名 《回収》53名 《回収率》68.8%

※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。

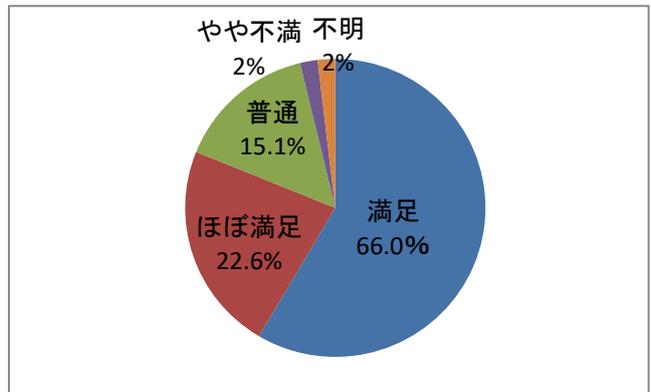
### ■記入された方

	人数	構成比
本人	19	35.8%
家族	27	50.9%
無記入・その他	7	13.2%
合計	53	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	31	58.5%
ほぼ満足	12	22.6%
普通	8	15.1%
やや不満	1	1.9%
不満	0	0.0%
不明	1	1.9%
合計	53	100%

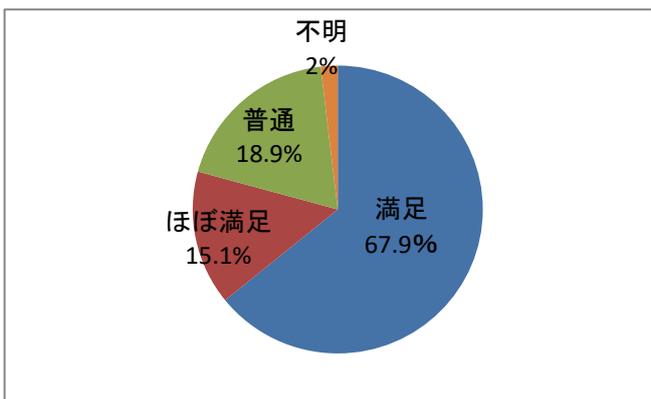


#### 【ご意見】

- ・ いつ訪問してもいい気持ちにしてくれます。
- ・ いつも丁寧に話して頂きとても分かりやすいです。

### 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	34	64.2%
ほぼ満足	8	15.1%
普通	10	18.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	1.9%
合計	53	100%

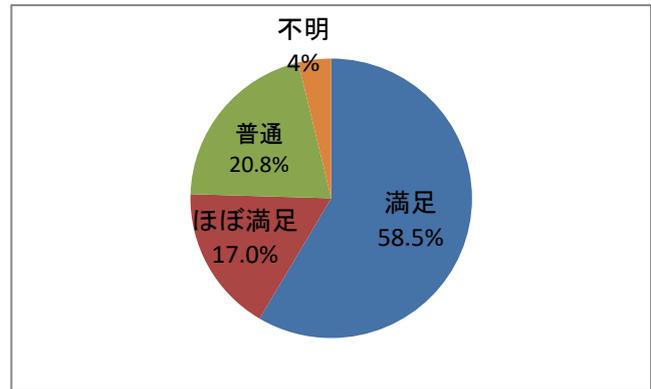


#### 【ご意見】

- ・ 諸処のアクシデントに素早く対応して頂き感謝です。

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	31	58.5%
ほぼ満足	9	17.0%
普通	11	20.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	3.8%
合計	53	100%

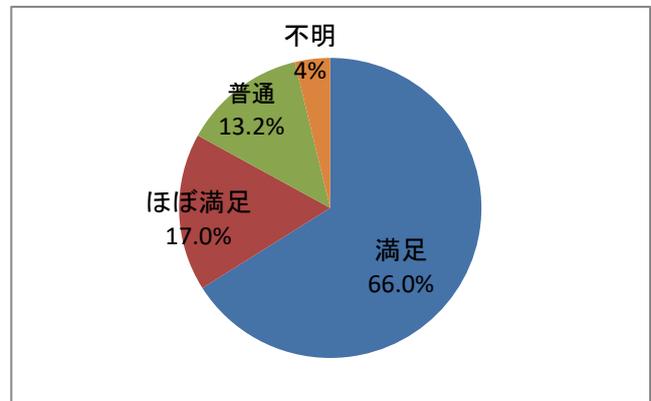


【ご意見】

- 多様なサービスを紹介して頂き早く対応して頂きありがとうございます。

質問4. ケアマネージャーが作成するケアプランは現状に合わせたものになっていますか

	人数	構成比
満足	35	66.0%
ほぼ満足	9	17.0%
普通	7	13.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	3.8%
合計	53	100%

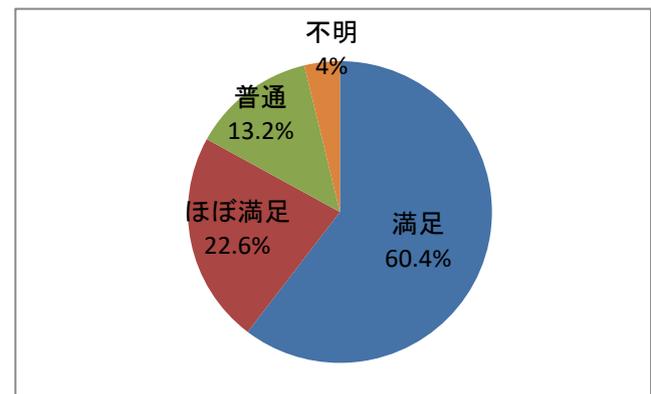


【ご意見】

- ありがたいと思ってます。
- 現状にあわせた対応に感謝です。

質問5. 担当ケアマネージャーはご利用者、ご家族に身体の具合や気持ち等に配慮できていますか

	人数	構成比
満足	32	60.4%
ほぼ満足	12	22.6%
普通	7	13.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	3.8%
合計	53	100%

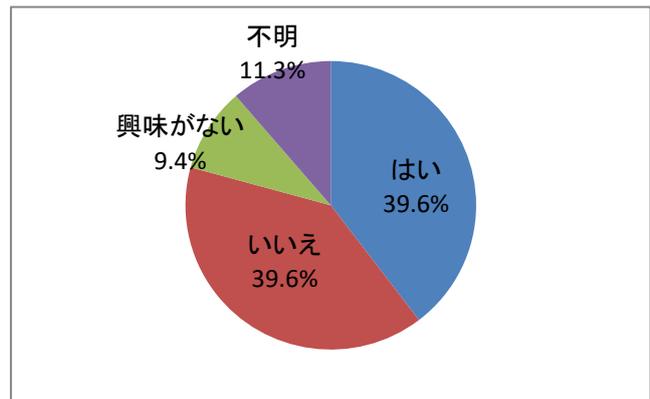


【ご意見】

- きめ細やかに配慮してくださりありがとうございます。

質問6. 清風苑在宅介護支援センターでは、地域の方を対象に年1回介護者教室を開催していますが、参加したいと思いませんか

	人数	構成比
はい	21	39.6%
いいえ	21	39.6%
興味がない	5	9.4%
不明	6	11.3%
合計	53	100%



(1) 希望されるテーマ

- ・初めての事なので、これからだと思えます。
- ・改築以来まだ一度も中の様子を見た事がない。又、生活の様子も見てみたい。
- ・認知症に対しての都度の対処法・介護者のあせりと不安に対しての講話

(2) 参加したくない・できない理由や開催方法をお聞かせ下さい。

- ・まだ仕事をしている為
- ・何かと忙しい。
- ・介護、医療診療、地域の役割、予定をこなすのに工夫する日々です。
- ・農家だから、家族が他にいないので外出できない。
- ・時間がない。
- ・身体の具合が悪いため。

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

- ・ないそうです（本人）
- ・べつにない
- ・手早く親切丁寧に対応していただいております。
- ・なんでも気軽に話せるので有難いです。
- ・私のわがままに対しても対応してくださりありがとうございます。  
親が人が変わっていく、出来なくなる事が多くなる、かなしいし、淋しいです。  
半年前より楽になりましたが…。今後の認知症終末期に向かっていく事が不安です。
- ・いつもお世話になっております。今後共、よろしくお願い致します。
- ・月1回訪問していただけるのを、母も楽しみにしております。
- ・すぐに対応で、別にありません。
- ・いつもお世話になってます。
- ・デイサービスに行くのが楽しみのようなです。今後ともよろしくお願い致します。
- ・とてもよいしんせつな方です。
- ・いつも利用者目線で対応して頂きありがたく感じています。ケアマネという大変な仕事をこなしておられ頭が下がります。これからも沢山の課題に向き合う中、多くの支援を宜しくお願いします。いつもありがとうございます。
- ・しんせつにわかりやすくせつめいをしていただいております。ありがとうございます。
- ・1年になるので、いろいろなことが少しずつわかってきました。わからない時は、1ヶ月に1回家に来る時にきいています。これからもよろしくお願い致します。
- ・よくしていただいております。これからも同じようにお願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも親切にご対応下さりありがとうございます。

## まとめ

### ◆質問1

「普通」15.1%、「やや不満」1.9%の評価を頂いた理由については、説明がなされなかったか、不十分な点があったと考えられます。今後は、説明した内容をきちんと理解していただけるよう、わかりやすい言葉で説明するなど職員の意識づけや個々の資質向上に努めていきます。

### ◆質問2

定期の訪問時、日常生活の様子や課題を確認させていただき、都度、迅速に対応することを心掛けます。

### ◆質問3

「普通」20.8%は他の質問に比べ低い評価と感じています。コロナ渦で、利用できない施設や利用に制限がある施設、介護保険外サービスでも“通いの場”や“ふっかつ体操”“ふれあいサロン”等休止となっていたため、ご紹介できなかったサービスが多くありました。まだまだ、介護サービスが通常化するまでには時間がかかりそうですが、地域の活動は再開してきていますので、随時ご紹介できるよう情報収集に努めていきます。

### ◆質問4

ケアプラン内容に利用者様、家族様の要望、希望が反映されるよう、意向確認の徹底に努めます。

### ◆質問5

言いづらいこと等なんでも話していただける環境づくりとコミュニケーションを図り信頼関係を築くことができるよう努めます。時間や曜日などのご要望は、遠慮なくお伝えいただけますよう宜しくお願いします。

### ◆質問6

「時間がない・忙しい」などを理由に参加が難しいとの声が多く、「興味がない」と併せると半数以上で課題が残りました。介護者支援のあり方について考えさせられる機会となり、開催方法等について検討することが必要です。希望されるテーマについては、具体的に取り上げたいと考えています。

◆両面あることに気付かず、片面のみ回答されたケースが2件ありました。両面あることがはっきりと分かるような表記を検討します。