

# 令和5年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

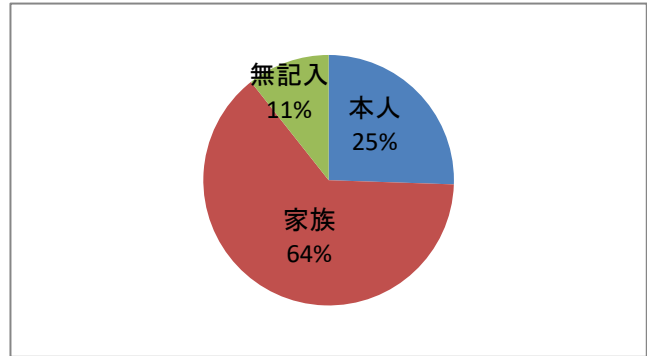
《実施期間》 令和 5年 11月 15日 ～ 令和 5年 12月 20日

配布：70名 回収：47名 回収率：67.1%

※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。

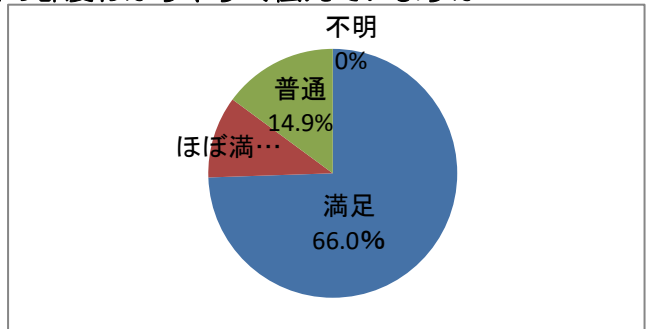
## ■記入された方

	人数	構成比
本人	12	25.5%
家族	30	63.8%
無記入	5	10.6%
合計	47	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	74.5%
ほぼ満足	5	10.6%
普通	7	14.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	47	100%

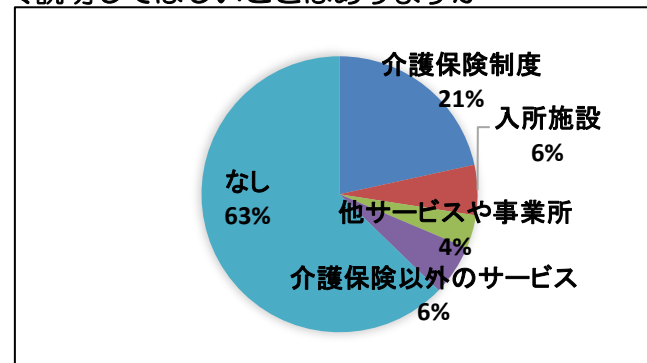


### 【ご意見】

- これからもよろしくお願い致しますね。

## 質問2. ケアマネージャーから、もう少し詳しく説明してほしいことはありますか

	人数	構成比
介護保険制度	11	21.6%
入所施設	3	5.9%
他サービスや事業所	2	3.9%
介護保険以外のサービス	3	5.9%
なし	32	62.7%
合計	51	100%

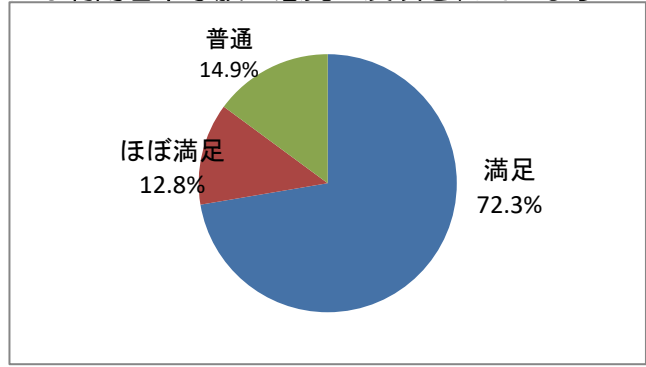


### 【ご意見】

- 今のところありません。
- 色々教えて下さってます。
- 問題が生じた時に詳しく説明してもらえればよい。
- いつも丁寧に説明して頂いているので、特にありません。

質問3. ケアマネージャーが作成するケアプランは利用者や家族の意見が反映されていますか

	人数	構成比
満足	34	72.3%
ほぼ満足	6	12.8%
普通	7	14.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	47	100%

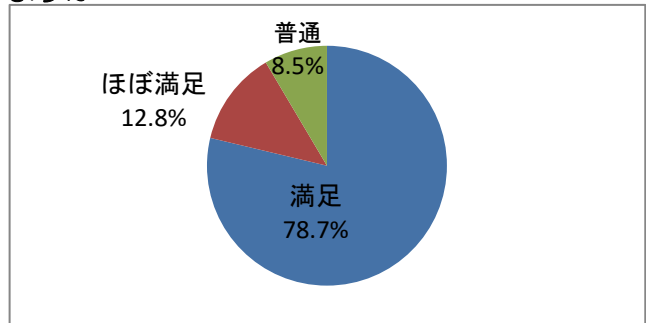


【ご意見】

- とても便利してます（玄関）

質問4. 利用する介護保険サービスの内容に変更が生じた時や、急を要する支援に対してケアマネージャーは迅速に対応していますか

	人数	構成比
満足	37	78.7%
ほぼ満足	6	12.8%
普通	4	8.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	47	100%

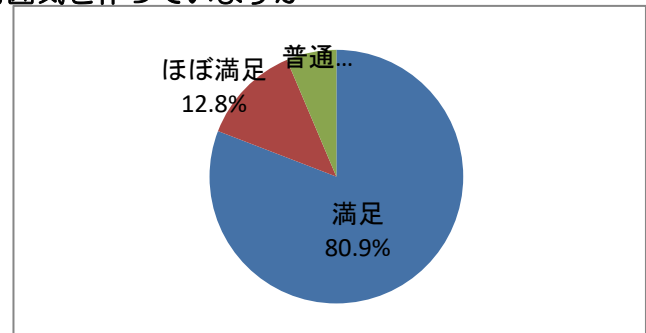


【ご意見】

- 初めての事で色々変更していますがその都度気持ちよく対応して下さい助かります。

質問5. 担当ケアマネージャーは話しやすい雰囲気を作っていますか

	人数	構成比
満足	38	80.9%
ほぼ満足	6	12.8%
普通	3	6.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	47	100%

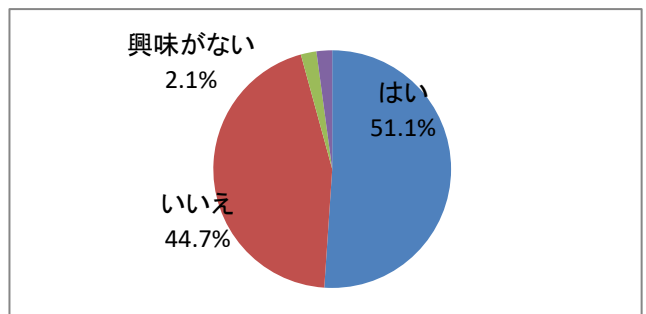


【ご意見】

- 話しやすいのでつい様々な事を聞いて頂いています。

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、参加したいと思えますか

	人数	構成比
はい	24	51.1%
いいえ	21	44.7%
興味がない	1	2.1%
不明	1	2.1%
合計	47	100%



【ご意見】

(1) 希望されるテーマ

- 仕事と介護の両立
  - 認知症の人の気持ち
  - 認知症末期の排便・排尿
  - 初めてなので色々勉強したいです。
  - 本人との接し方。解っているようで実際は大変な面がある。
- (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。
- 教室に行かなくても今の所大丈夫ですので。
  - 忙しく参加できません。

- ・困った時にはすぐに相談させて頂いているので特に教室に参加しなくても大丈夫です。
- ・いつもよくして頂いているので安心してお任せしております。
- ・デーだけでじゅうぶんです。
- ・認知症の為、要介護5の為参加できない。
- ・なかなか都合がつかない。

#### 質問7. その他、ケアマネー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

- ・満足です。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも笑顔で接して頂きありがとうございます。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・まだ利用を始めただけなので、よろしくお願いします。
- ・今の所大変助かっています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話様です。ケアマネージャーさんは親しみやすく、紹介して頂いたデイサービスも本人は大変満足しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・よく気配りでやって頂いております。
- ・ケアマネージャーさんに話すとすぐに対応して頂いており、感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも親切で特にありません。今まで通りよろしくお願いします。
- ・大変な仕事だと思いますが、みなさまがんばってください。
- ・120%満足しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・訪問日、毎回話好きな為、ケアマネージャーさんがよく話を聞いて下さりありがとうございます。
- ・とても親切で満足しています。

## まとめ

### ◆質問1

「満足」74.5%（昨年比+16%）。昨年「やや不満」1.9%の評価を頂いており、事業所内で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を行ってきました。今回の評価が上昇したことに繋がっていると考えられるため、引き続き取り組んでいきます。

### ◆質問2

現在利用中の介護保険制度について知りたいとの意見が2割あることを受けて、サービス導入時だけでなく、改めて説明する機会を設けていくよう努めていきます。また、他のサービス等についてもご希望があることを把握できたため、より丁寧なアセスメントとモニタリングに努めていきます。

### ◆質問3

「満足」78.7%（昨年比+12.7%）。「満足」「ほぼ満足」で9割ですが、「普通」と回答された理由に質問2の「他のサービスについても知りたい」が影響している可能性があると考えられます。サービス導入時に、「デイサービスに行きたい」と希望された時に、ニーズに合ったデイサービスの情報提供にとどまってしまう現状があるため、より丁寧なアセスメントとモニタリングで介護保険サービスに限らず情報提供できるよう努めていきます。

### ◆質問4

早く対応することによって問題が大きくなる前に予防をすることが出来ます。意識的に迅速に物事に対応することが、利用者様や他事業所からも信頼を得るための一つの方法と認識して努めて行きます。

### ◆質問5

話し方や雰囲気作りだけでなく、日頃の対応によって、信頼関係を築くことができるよう努めていきます。

### ◆質問6

介護者教室の目的「介護する家族を応援する」ことが周知されていない事が読み取れます。技術と知識を身につけて、自分の介護に自信を持ち、今後の不安を解消するために参加して頂けるよう努めていきます。

◆前回、裏面の質問に未回答があったため、両面あることがはっきりと分かるよう「※裏面に続きます」と赤字で表記した結果、裏面未回答者1名となりました。