

## 2022年度 ご利用者満足度調査集計結果

サービス名 松園第一病院居宅介護支援事業所

### 1 基本情報

	2022度
調査票配布数	79
調査票回収数	66
回収率	84%

### 2 調査票記入者

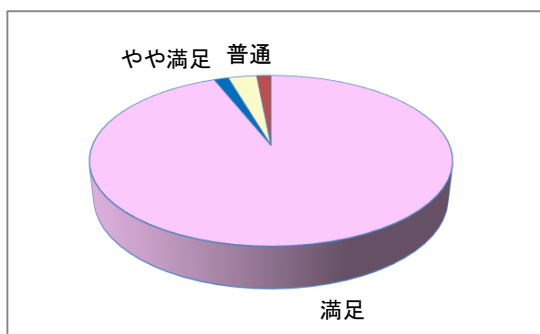
	回答数	構成比
ご本人	34	51.5%
ご家族	25	37.9%
その他	7	10.6%

### 3 集計結果(質問別集計)

#### 問1

ケアマネージャーの挨拶、言葉遣い、電話の対応などはいかがですか。

	回答数	構成比
① 満足	62	93.9%
② やや満足	1	1.5%
③ 普通	2	3.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.5%



#### 《ご意見・ご要望》

◆気をつかって丁寧にお話して下さいます。

(回答) 今後も丁寧に分かりやすい言葉で対応していきたいと思います。

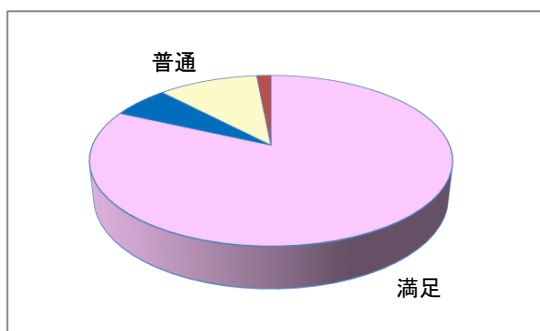
◆はきはきと(分かりやすい)対応して下さいます(母には聞こえなければそれなりに…)

(回答) ご利用様やご家族様が、聞き取りやすく分かりやすい話し方でお伝えするよう心掛けます。

#### 問2

ケアマネージャーの服装、身だしなみはいかがですか。

	回答数	構成比
① 満足	54	81.8%
② やや満足	4	6.1%
③ 普通	7	10.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.5%



#### 《ご意見・ご要望》

◆男、女、同じではと思います。

(回答) 居宅介護支援事業所では現在、女性3名体制となっており、他事業所へのご回答であったかもしれませんが、今後も身だしなみに気を配り訪問させていただきます。

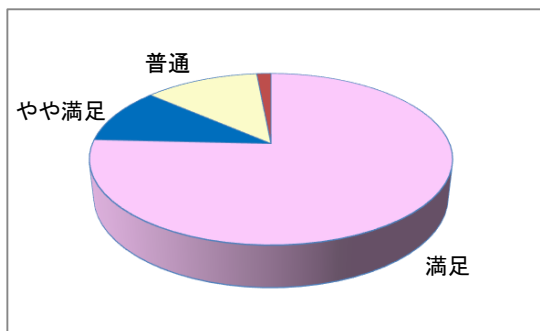
◆職業がら良いですね。

(回答) 今後も身だしなみなど清潔感を感じていただけるよう気を付けていきます。

問3

契約の際、契約書・重要事項説明書等についての説明は適切に行われましたか。

	回答数	構成比
① 満足	50	75.8%
② やや満足	7	10.6%
③ 普通	8	12.1%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.5%



《ご意見・ご要望》

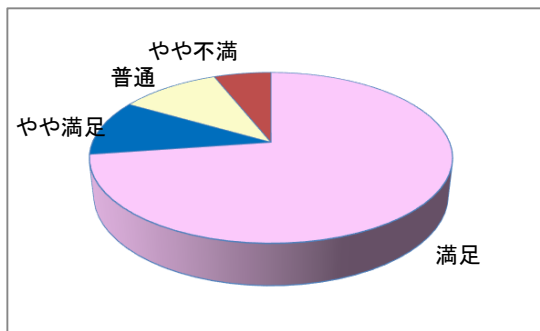
◆分かりやすく、説明がありました。

(回答) 今後も丁寧で分かりやすい説明を心掛けます。

問4

苦情相談や要望への対応は適切に行われていますか。

	回答数	構成比
① 満足	48	72.7%
② やや満足	7	10.6%
③ 普通	7	10.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	4	6.1%



《ご意見・ご要望》

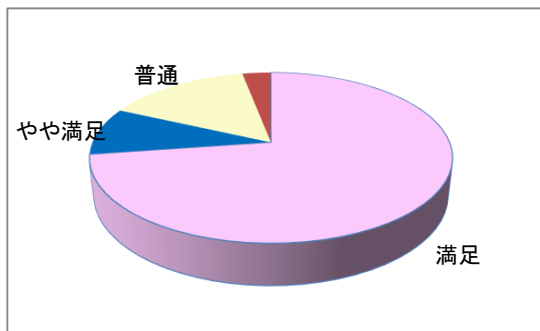
◆母の認知度を見ながら相談して、確かめております。適切に対応して下さってます。

(回答) ご意見いただきありがとうございます。苦情相談や要望いただいた場合には適切に対応させていただきます。

問5

個人情報の取り扱いについての対応は適切に行われていますか。

	回答数	構成比
① 満足	48	72.7%
② やや満足	6	9.1%
③ 普通	10	15.2%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	3.0%



《ご意見・ご要望》

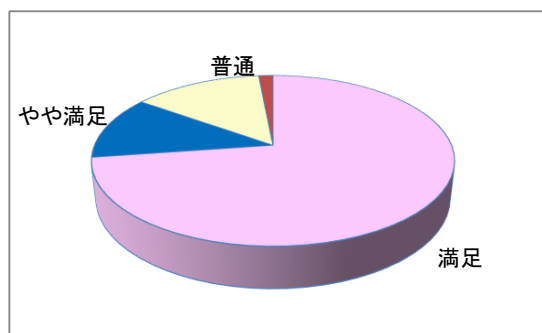
◆個人情報には、触れない方です。安心して話せます。

(回答) 今後も個人情報の取り扱いには十分注意して支援していきます。

問6

ケアマネージャーは、介護保険制度についてわかりやすく説明していますか。

	回答数	構成比
① 満足	48	72.7%
② やや満足	8	12.1%
③ 普通	9	13.6%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.5%



《ご意見・ご要望》

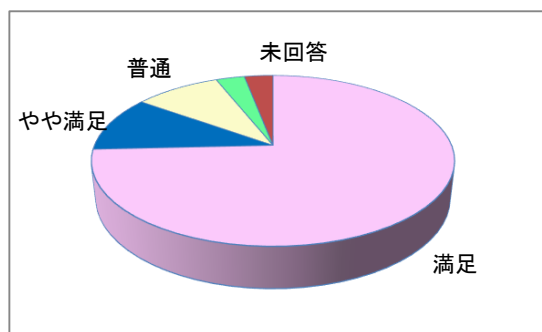
◆説明して下されました。

(回答) 引き続き、制度についてわかりやすく説明していきます。

問7

ケアマネージャーは、ご本人様・ご家族様の状況を理解し意向を反映したケアプランを作成していますか。

	回答数	構成比
① 満足	49	74.2%
② やや満足	7	10.6%
③ 普通	6	9.1%
④ やや不満	2	3.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	3.0%



《ご意見・ご要望》

◆サービス事業所へ家族の希望も伝えてほしかった(訪問時間の調整について)

(回答) サービス事業所への連絡が不十分でしたようで申し訳ありませんでした。今後は希望を確実に伝え、ご家族様にも報告いたします。

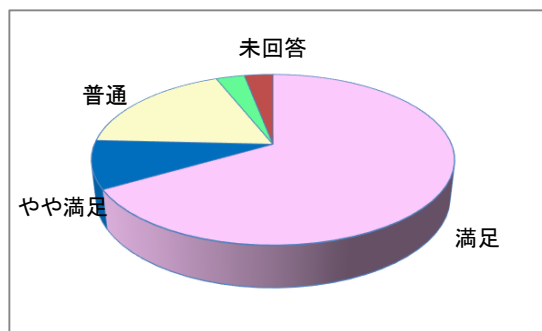
◆日常を理解しています。(プランも見あったものです)

(回答) 今後もご利用者様、ご家族様の健康状態など伺いながら、意向を反映したプランの作成に努めます。

問8

ケアマネージャーは、複数の事業所を紹介するなど公正中立性を図っていますか。

	回答数	構成比
① 満足	44	66.7%
② やや満足	6	9.1%
③ 普通	12	18.2%
④ やや不満	2	3.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	3.0%



《ご意見・ご要望》

◆事業所の紹介は担当医にもらった

(回答) 事業所の紹介や見学のご提案が不十分であったかと思えます。複数の事業所を紹介することで、ご利用者様の選択の幅が広げられるよう対応して参ります。

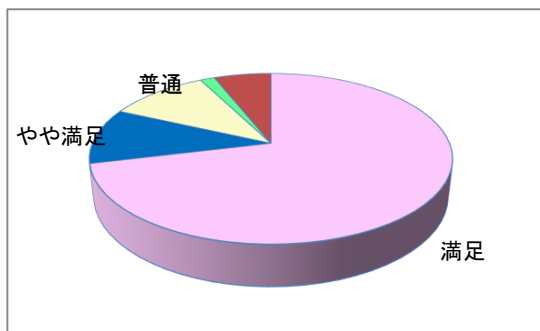
◆今の所よその利用はないが、この人ならばやく対応すると信じてます。(普段の行動が良い)

(回答) 今後もご期待に沿えるよう、対応していきます。

問9

ケアマネージャーは、サービス提供事業所など関係機関と連携・調整していますか。

	回答数	構成比
① 満足	47	71.2%
② やや満足	7	10.6%
③ 普通	7	10.6%
④ やや不満	1	1.5%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	4	6.1%



《ご意見・ご要望》

◆他部門との連携調整があまり十分ではなかった。家族と担当医とサービス事業所で連絡をとって、あとでケアマネに連絡した。

(回答) 連絡調整が十分でなかったとのことで、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後は連絡、報告を適切に行って参ります。

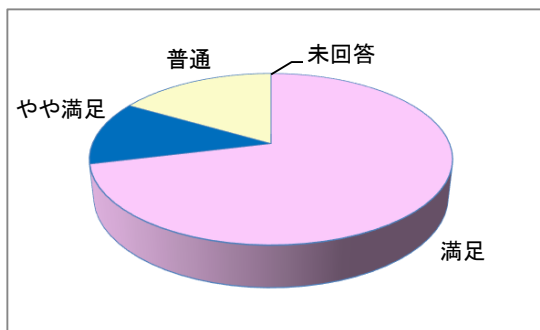
◆早く対応して下さいます。(電話ですぐに)

(回答) 引き続き、適切に対応していきます。

問10

ケアマネージャーは、作成したケアプランや料金について丁寧に説明していますか。

	回答数	構成比
① 満足	47	71.2%
② やや満足	8	12.1%
③ 普通	11	16.7%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



《ご意見・ご要望》

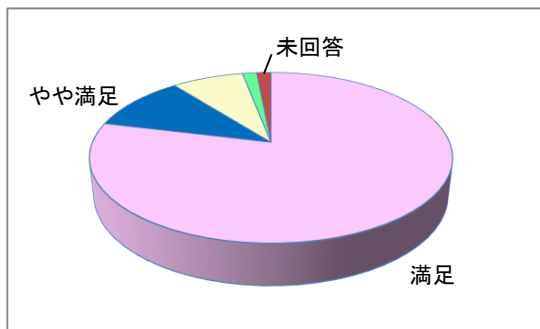
◆説明して下さいました。

(回答) ご利用者様の状態変化や制度の変更により、ケアプランや料金が変わることがございますので、その都度丁寧に説明していきます。

問11

ケアマネージャーは、ご本人様の緊急な変化や要望に迅速に対応していますか。

	回答数	構成比
① 満足	52	78.8%
② やや満足	7	10.6%
③ 普通	5	7.6%
④ やや不満	1	1.5%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	1.5%



《ご意見・ご要望》

◆本人の状態に応じて、早めに説明・内容も短時間にし対応できていた。

(回答) 今後も十分に説明し、迅速な対応を心掛けて参ります。

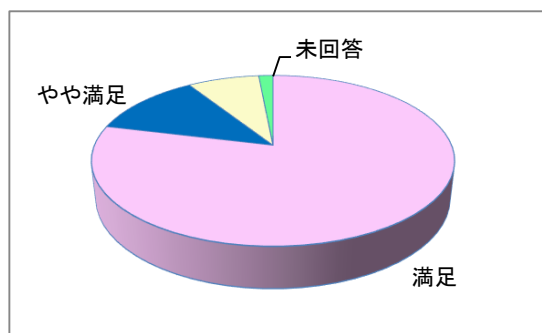
◆私はいつも見ているので気づけない所があります。しかし、変化の動きは早く見つけて下さいます。

(回答) ご家族様からの情報もいただきながら変化を感じた場合には相談して参ります。

## 問12

現在利用されている松園第一病院居宅介護支援事業所に満足していますか。

	回答数	構成比
① 満足	52	78.8%
② やや満足	8	12.1%
③ 普通	5	7.6%
④ やや不満	1	1.5%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



### 《ご意見・ご要望》

- ◆いつもしっかり対応していただき感謝しています。  
(回答) ご意見ありがとうございます。今後も誠実な対応を心掛けていきます。
- ◆今の所満足してます。ありがとうございます。よろしく願いいたします。  
(回答) 気になることがございましたらご連絡下さいませようお願いいたします。
- ◆本人は喜んで出かれます。(その日は朝早く起きて、デイサービスで寝ていると思う。それでも…皆さんに会えたと、満足して帰る。)  
(回答) 今後もご意向やデイの利用状況を確認し、満足していただけるよう支援をしていきます。
- ◆家族的で大満足です。ありがとうね。  
(回答) ご意見ありがとうございます。3人のケアマネージャーで協力し事業所の体制を整え、質の高いサービス提供に努めます。

### 《その他のご意見・ご要望について》

- ◆相談事に即時に対応して頂けるという安心感があります。今後も宜しく願いたいと思っております。  
(回答) 今後も、ご相談しやすい雰囲気を作り、適切に対応していきたいと思っております。
- ◆いつも迅速に対応して頂きありがとうございます。  
(回答) ご意見ありがとうございます。今後も迅速な対応を心掛けて参ります。
- ◆いつも大変お世話になっております。感謝申し上げます。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ◆心の支えになって頂き、感謝申し上げます。  
(回答) ご意見ありがとうございます。温かいお言葉に感謝いたします。
- ◆今後も宜しく。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ◆いつもお世話様です。色々相談しやすく、すごく頼りにしています。これからもよろしくお願い致します。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからも頼りになると思っただけのよう自己研鑽して参ります。
- ◆良くしていただき感謝しています。今後もよろしくお願い致します。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ◆リハの先生がひときわ繁忙に見えるときがあります。休暇等で人手がたりない時は応援職員の配置が必要と思われるときがあります。爪切りをお願いしたいです。  
(回答) ご記入いただきましたご要望について、デイ等へのご要望かと推察いたしました。リハの先生が繁忙に見える、とのことでリハビリを十分に受けられていない状況とお察します。爪切りにつきましては、爪や皮膚の状態によってはデイ等で対応することが難しい場合があるかと思っております。ケアマネージャーが訪問した際にご相談いただくと幸いに存じます。

(次ページへ続く)

- ◆ 大変お世話になっています。いろいろ提案していただいて助かっています。ただ、土・日・夜間に電話の連絡がとれないので、不安な時があります。  
(回答) 休日・夜間等の体制について、説明が不足しておりまして申し訳ございませんでした。当事業所では24時間対応可能な体制となっております。ご連絡いただいた際、私共が電話に出られなかった場合には、折り返しご連絡いたします。
- ◆ 今後ともよろしく願いたします。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからもよろしく願いたします
- ◆ 今、書いてあったことが適切にできているので、今の生活が成り立っています。今後ともよろしく願いたします。(代筆)  
(回答) 今後ご利用者様の生活を支えていけるよう適切な支援に努めて参ります。
- ◆ とても満足しています。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからも満足していただける事業所を目指して参ります
- ◆ 問9以外を除き全てに満足しています。いつも丁寧に対応して話を良く聞いてもらい助け頂き、ありがとうございます。  
(回答) ご意見ありがとうございます。問9の「関係機関との連携・調整」につきましてもご満足いただけるよう対応していきます。
- ◆ 乱文、乱筆にて失礼致しました。いつもありがとうございます。  
(回答) ご意見ありがとうございます。これからもよろしく願いたします。
- ◆ 体調がすぐれず、家の中で過ごしていました。何もする気になりませんでした。コロナのワクチン接種して一週間位、微熱が続いて食欲もなく、ようやく落ち着いてまいりました。そろそろ動き出さなければと思っています。  
(回答) 現在、お体の調子は如何でしょうか。そろそろ動き出さなければと思っていらっしゃるとのことですので、何かご支援させて頂きたいと思えます。

※ 個人情報および個人を特定できる内容については、掲載を控えさせていただきます。