

アンケート集計結果

合資会社 小春日和居宅介護支援事業所

アンケート対象者	要介護・1～5の利用者
アンケート発送・配布開始日	令和5年8月1日
アンケート締め切り日	令和5年9月20日
アンケート集計日	令和5年10月17日
アンケート配布数	90人
アンケート回収数	57人
回収率	63%

(1) 当事業所の実施する事業内容の説明について。

NO	質問項目	市役所	地域包括	知人	他の家族が利用	その他
①	小春日和にケアプラン作成を依頼した経緯（きっかけ）を教えてください。	8	25	13	3	8

57

<その他に記載されていた内容>

- ・グループホームからの紹介。
- ・以前にも担当してもらっていた。
- ・以前利用していた事業所（又はケアマネジャー）からの紹介。
- ・以前に家族が利用していた。
- ・代表のことを知っていた。

NO	質問項目	はい	いいえ	わからない（どちらでもない）	無回答
②	ケアマネジャーが行う業務内容や相談方法などについて書かれた書類（重要事項説明書）について、職員からわかりやすく説明を受けましたか。	55	0	2	0
③	あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者のお名前を教えてくださいましたか。また、その窓口が重要事項説明書に書かれていますか。	46	3	8	0
④	契約を止める時はどうすればよいのか、わかりやすく書かれていますか。	44	1	10	2

57

57

57

(2) 介護保険サービスの内容と利用料金の説明について。

NO	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
①	介護保険サービスの内容や料金についてケアマネジャーの説明はわかりやすいですか。	37	6	12	0	0	2
②	内容や料金について質問した時、ケアマネジャーは納得できるまで丁寧に答えていますか。	39	4	10	1	0	3
③	ケアマネジャーは、あなたの生活をさらに良くするために色々な提案をしたり、家族にアドバイスしてくれますか。	42	8	4	1	0	2

57

57

57

<無回答だが特記されていた内容>

②について：質問したことがまだない。

(3) 居宅サービス計画書の内容及び説明について。

NO	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
①	ケアプランについて担当のケアマネジャーはわかりやすく説明してくれますか。	43	5	7	0	0	2
②	ケアプランの内容を変えて欲しい時や急を要するとき、担当ケアマネジャーは気持ちよく対応してくれますか。	45	4	4	1	0	3
③	ケアマネジャーは、あなたの体の具合や気持ち、家族のこと等、色々なことを含めてケアプランを立ててくれましたか。また、状況が変わったときは、計画を見直してくれますか。	43	8	4	0	0	2
④	ケアマネジャーは、介護サービスの調整など必要なことを除き、あなたの家族のことを勝手に人に話さないなど、秘密を守ってくれますか。	47	4	5	0	0	1
⑤	ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、丁寧に気持ちの良いものですか。	49	6	2	0	0	0

57

57

57

57

57

<無回答だが特記されていた内容>

②について：そのような状況にまだなかったことがない。

(4) 実際、介護保険サービスを利用したことで変化があったことについて。

NO	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	
①	サービスを利用していく中で、自分でできることが増えたり気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向へ変わってきたと感じますか。	28	14	12	2	0	1	57
②	サービス利用を通してご家族の気持ちの変化はありましたか。	29	14	12	0	0	2	57

<無回答だが特記されていた内容>

①について：特に変化を感じない。

②について：特に感じない。

(5) そのほか、ご意見・ご要望など。

- ・これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。お世話になり、ありがとうございます。
- ・介護する私自身が大変支えられています。いつもありがとうございます。
- ・介護介護サービスを利用してから症状の変化もあまり見られずデイサービス等、休まずいけるのが感謝です。
- ・いつも丁寧にしていただき、ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。今後も色々ご迷惑をおかけするかもしれませんが、どうぞよろしくお願いします。
- ・事情に変化があり連絡すると速やかに対処してくださり、ありがたいです。
- ・色々な相談（不安事・その他）にも丁寧に対応していただき感謝しております。
- ・ケアマネさん、親の今後のこと等、相談すれば親に合ったところを紹介してすぐに対応して頂けるので大変助かります。
- ・報告や相談などで事務所に電話をかけたときの対応が担当者不在の時も丁寧にアドバイスして頂き心がすっきりすることがあり、親身にこちらの心を察して下さることに感謝しております。本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつも頼りにさせて頂いています。ありがとうございます。
- ・いつも親切に対応して頂いて感謝しております。
- ・いつも丁寧に対応して頂きこちらからの質問にも適切な回答やアドバイスを頂けて本当に感謝しています。語り口も優しく本当にありがたく思っています。
- ・利用者の家族の体調にも気にかけてくださり寄り添って頂いていることに感謝しています。今後ともよろしくお願いします。大満足です。

## 令和5年度 利用者満足度調査

- ・介護される側での要望は1番重要なものではありませんが、介護する側は終わりが見えないどこまでも続く道が見えるだけで厳しく辛いことが多々あります。日々気持ちの切り替えが必要です。介護者へのサービスがより充実して頂けるものになるよう願う毎日です。
- ・本人だけでなく私（介護者自身）のことについてもどうしたら良いか解らないので時間がある時に教えて欲しい。
- ・特別不満なことはありません。その都度、疑問に思うことにも寄り添って返事をいただき、心強く思っております。
- ・家族にも何かと心配下さって心強く思っています。
- ・年金生活ですので料金支払い可能か、それだけが心配です。いつも親身に対応して頂きありがとうございます。
- ・いつも思っている以上のことを考え、行動していただいています。
- ・アンケートの（3）の④の問いかけはこちらではわかりません。
- ・アンケートの（1）の②～④忘れてます。（3）については難しい。母1人だと対応は困難だと思われれます。