

ご利用者 満足度アンケート集計結果

令和5年3月20日

ご利用者、並びに家族の方にご協力いただきました、サービスの満足度についてのアンケート調査の集計結果です。

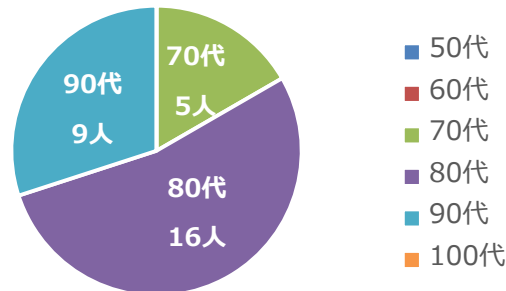
調査期間 令和4年12月1日より令和5年1月31日まで

調査対象 ご利用者 37名 うち回答 30名 (回収率 81.0%)

調査方法 令和4年度より新規ご利用者に配布 (郵送返信 22名、その他 8名)

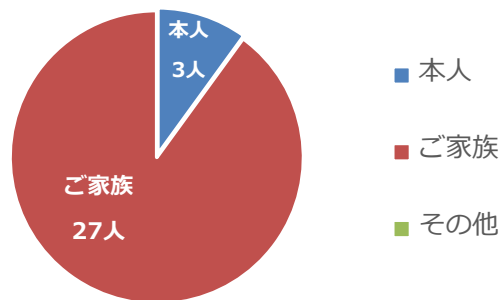
☆ ご利用者の年齢は？

50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳代
0人	0人	5人	16人	9人	0人



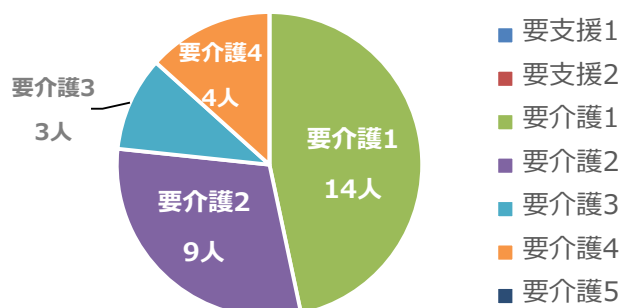
☆ アンケートにご記入いただいている方はどなたでしょうか。

ご利用者本人	ご家族	その他
3人	27人	0人



☆ 現在の介護度をご記入下さい。

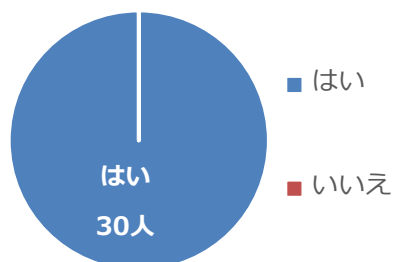
要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
0人	0人	14人	9人	3人	4人	0人



1. 接遇について

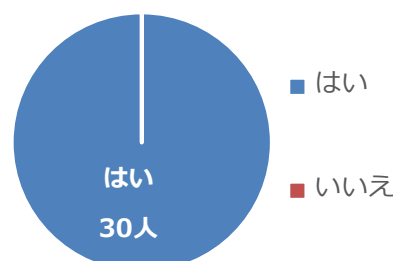
- ①担当のケアマネジャーの身だしなみや言葉使いは良いでしょうか。

はい	いいえ
30人	0人



- ②ケアプランよしのの職員は丁寧な電話対応が来ていますか。

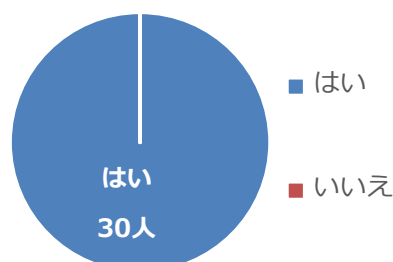
はい	いいえ
30人	0人



2. 提出書類・説明等について

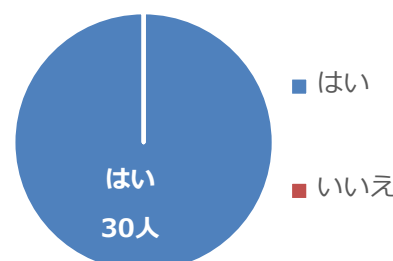
- ①担当ケアマネジャーは配布書類について分かりやすく説明していますか。

はい	いいえ
30人	0人



- ②担当のケアマネジャーは、ご利用者やご家族の希望をふまえた計画を立てていますか。

はい	いいえ
30人	0人



<具体的には>

- ・家での話し合いで計画を立ててもらっている。

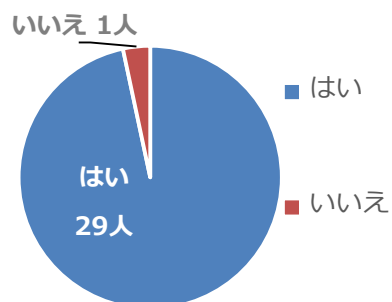
3. サービス担当者会議について

- ① サービス担当者会議の開催日や開催時刻についてご利用者やご家族の都合に合わせていますか。

はい	いいえ
29人	1人

<具体的には>

- ・初回しか担当者会議に参加していない。

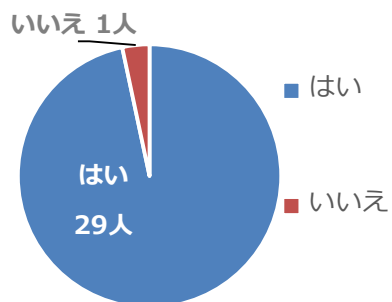


- ② サービス担当者会議ではご利用者やご家族の意見等が自由に発言出来ますか。

はい	いいえ
29人	1人

<具体的には>

- ・家族は発言できるのですが、本人が全く聞く耳が無く、参加も難しい。



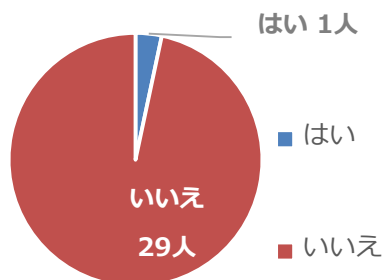
4. その他、ケアプランよしのの体制、ケアマネジャーの対応について

①緊急時等 ケアプランよしのへ連絡をとり
たいとき困ったことがありますか。

はい	いいえ
1人	29人

<具体的には>

- ・即対応して頂き助かっています。
- ・連絡したいときに他の対応をされていることがあるので、連絡を取りたい時間が限られるので、電話に出られないことがある。

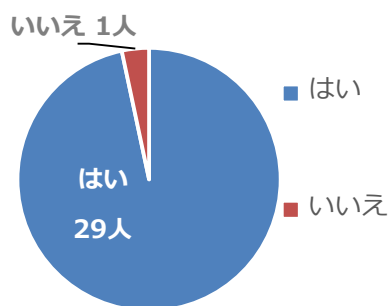


②担当のケアマネジャーは、ご利用者や
ご家族の方のプライバシーに配慮して
いますか。

はい	いいえ
29人	1人

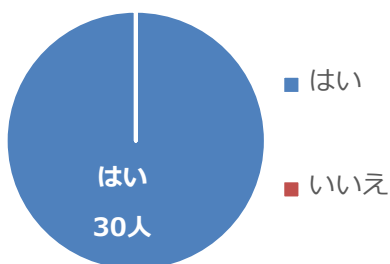
<具体的には>

- ・時に気になる事があります。認知症高齢者の対応。



③ご利用者やご家族が相談した際の対応に
満足されていますか。

はい	いいえ
30人	0人

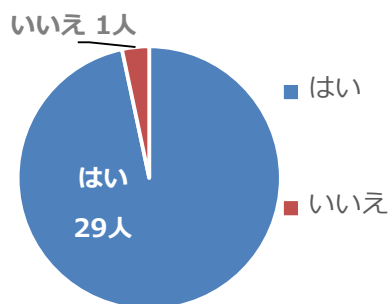


④ご利用者から担当のケアマネジャーに
伝えたことがディサービス・ヘルパー・
訪問看護等に伝達され、必要に応じて
返事が返ってきていますか。

はい	いいえ
29人	1人

<具体的には>

- ・時間の変更を後で教えてもらった。



【ご要望・その他ご意見等】

- ・ 感謝しかありません。父親の頃よりお世話になっております。
- ・ ありません。
- ・ 満足しています。
- ・ 今後も頼りにしています。
- ・ いろいろなサービスの種類が知りたいです。
- ・ 親切で丁寧に対応して頂き、大変有難く思っております。
- ・ 最初戸惑って私に優しく声をかけて下さり、ここの事業所の方をお願いしたいと思いました。本当に良かったです。
- ・ いろいろの助言をしていただき、勉強させていただいています。
- ・ 無理なお願いばかりで申し訳ないですが、これからもよろしくお願いします。
- ・ 本人も大変よくしてもらっていただけて喜んでます。ありがとうございます。
- ・ 利用者である父が利用する気がなく、プライドが高いため困っているにも関わらず、家族にもケアマネジャーにも頼ることができないので困っています。
- ・ 家族の希望はデイサービスに行くとか入浴とか買い物、出来ればホームへ入って欲しいと願っているが本人が固くななめ、どうしたら一歩前進できるのか方法が知りたい。
- ・ ケアプランよしの様にはご縁があって、本当に嬉しく有難いです。
- ・ ご担当の方には大変お世話になっています。
- ・ いつも親切、丁寧なご対応でこちらの抱えているご心配事など、とても親身になってお話を聞いて下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。また、こちらが不安な気持ちでも、とても明るく接して下さり、励ましてくれるので、こちらも前向きな気持ちに切り換えられ、心強く救われます。本当に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。

以上アンケートの結果のご報告です。

日頃より当事業所の運営につきまして、ご理解・ご協力いただきありがとうございます。

このたび皆さまからいただいた貴重なご意見が、今後の満足いただけるサービス提供につながるよう、職員一同さらなる努力をする所存です。

今後ともよろしくお願い致します。

居宅介護支援事業所 ケアプランよしの
管理者 植木 潤

