

居宅介護支援事業所ほっとあい（ケアマネジャー事業所） 「令和5年度介護サービス利用者満足度調査アンケート」結果報告について

皆様には、日頃より当法人の事業にご理解とご協力をいただき、こころより御礼申しあげます。このたび、居宅介護支援事業について、ご利用者様・ご家族様のご意見を聞かせていただきましてありがとうございました。

利用者満足度アンケートの集計結果	配布数 [83 件]	回収数 [74 件]	回収率 [89 %]
------------------	--------------	--------------	--------------

①満足  ②やや満足  ③普通  ④やや不満  ⑤不満 

（1）. ケアマネジャーの接遇について

①ケアマネジャーはご本人やご家族の話をよく聞いてくれて不安や悩みを相談しやすいですか。



- ・いつも適切かつ迅速に対応して頂いて心強い限りです。
- ・良く聞いてくれます。
- ・よく話を聞いていただき、不安等はまったくなし。
- ・明るく、声がはっきりしてお話しやすいです。
- ・家族の意向をよく理解され、知識をいかして様々な対応と意見を話され、わかりやすく話してくれます。
- ・本人だけでなく、家族の話もよく聞いてくれ、心強いです。ありがとうございます。
- ・お忙しい中でも、些細な事にでも耳をかたむけてお話を聞いて下さり助かります。
- ・何でも相談できて、こちらも日頃のストレスがやわらぐ。

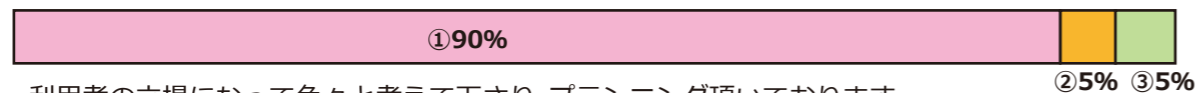
②事業所に連絡した際、担当ケアマネジャーに要件が適切に伝わりますか。



- ・電話対応して下さった方は、いつも用件を復唱して確認して下さいます。
- ・電話口によくわかる人を？顔が見えないから声だけで。
- ・休日等の場合を除いて満足しています。
- ・耳が不自由ゆえ、紙面を使って意思疎通を図って下さり助かっております。
- ・適切に対応させていただいております。
- ・外に出かけている時でも、残っている方がきちんと伝えて下さっているので大変助かります。

（2）. ケアマネジャーの役割について

①利用するサービスの選定の際は、ご本人・ご家族の意向を確認し、専門職（ケアマネジャー）としての提案をわかりやすく説明してくれていますか。



- ・利用者の立場になって色々と考えて下さり、プランニング頂いております。
- ・家族、本人にも声がけして話をしている。
- ・すぐ対応してくれてありがたく思っております。
- ・（1）の回答同様、家族の思いをプランに反映されており、とても安心しています。
- ・細部にわたり、色々提案、アドバイスをしてくれる。

②利用する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適切に対応していますか。



- ・都度連絡を頂き、ご相談させて頂いております。
- ・事業所の電話口がしっかりしていないと対応ができない。
- ・介護用品等すぐ対応して下さります。
- ・早急にかつ適切に対応して頂いております。結果においても満足しております。

（3）今後のサービス向上につきまして、ご意見・ご要望がございましたらお聞かせください。

- ◎フロア改築の時にご尽力いただきありがとうございました。
- ◎迅速な対応なくしては今の父親の生活はなかったと思います。
- ◎何でも話しができて適切に答えてくださいますので満足しています。
- ◎いつもありがとうございます。相談にのってもらっています。とても良くしていただいています。感謝しています。（複数）
- ◎家族との会話が少なく、頑固で気が短くなってきました。何度も何度も言葉を繰り返します、これも病気だからと主治医に言われてきました。
- ◎連絡方法が電話以外にメールやSNS、LINE等があると更に良いと思います。
- ◎新しい施設の情報、病院のサービス等随時お知らせいただければ何よりです、参考にしたいと思います。
- ◎介護等について全く分からないので、すべてお任せしております。相談にのっていただいたり提案していただいたりと本当に助けてます。
- ◎親身になって対応して下さって頼りにしています。人柄がすばらしいと思っております。
- ◎薬の知識が多く、詳しく説明していただくので助かります。
- ◎様々な病気の話だけでなく世間話等も話してくれますので心なみです。
- ◎全体を把握し個々に応じた対応をしてくれています。
- ◎良くして頂き大変助かっておりますが、最近訪問日程のミスが目立ちます。気を付けていただきたいです。
- ◎母の時とても良くして頂きました、父も信頼しており安心して任せられます。
- ◎（ヘルパーの皆様の気配りで、母の僅かな顔色・声色、体調の変化、精神的な好不調の様子を身内のものが、気づかない小さな事を含め「気付き」として写してもらいとても心強いです。皆様のご尽力で母も生活の中でのメリハリが生まれております。今後も未永くお付き合いできることを願っています）。

【今後の改善へ向けて】

『ほっとあいへの連絡方法について』

⇒メールでやり取りも可能です。詳しくは担当ケアマネジャーへご相談ください。

『事業所の電話口対応について』

⇒大変ご迷惑おかけ致しました。対応について事業所全体で研修を進めてまいります。複数（居宅介護支援・ヘルパー事業所・ほっとあいの家等の自主事業）の事業を展開しておりますので「ケアマネジャーの〇〇〇さんお願いします」とお呼びしていただければ幸いです。

『訪問日程変更の不便について』

⇒大変ご迷惑おかけ致しました。今後さらに気を引き締めてまいります。利用者様の特変等で訪問時間が変更になる場合はご連絡を入れるように努めます。

これからもほっとあいは寄り添い続け活動を続けてまいります、皆様の支えになれるよう活動していく所存です。皆様の更なるご支援をよろしくお願いいたします。

