

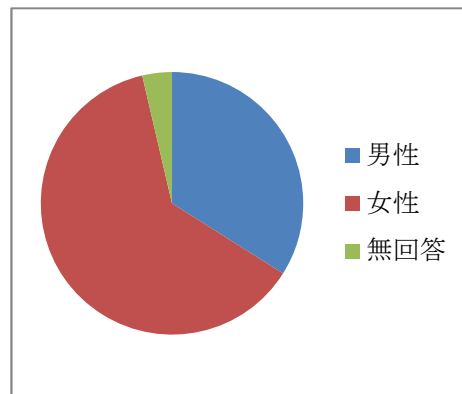
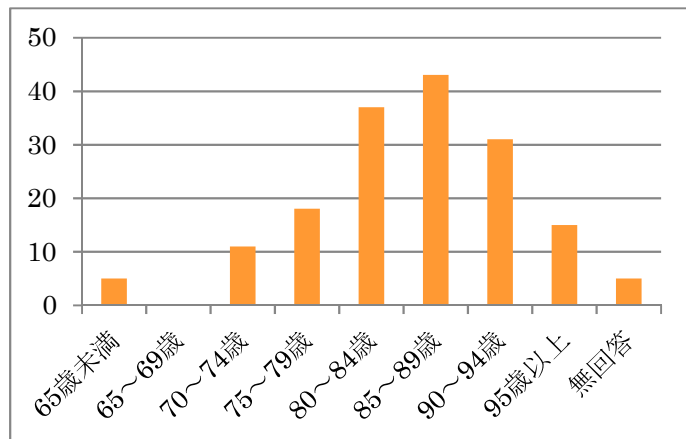
2024 年度利用者満足度アンケート結果報告

千秋病院介護保険サービスセンター TEL0586-81-5588

配布数 360 回答数 165 回収率 45.8%

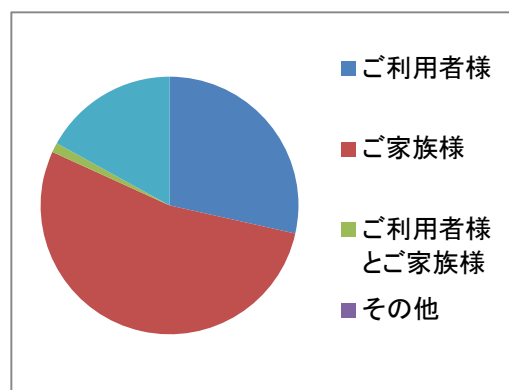
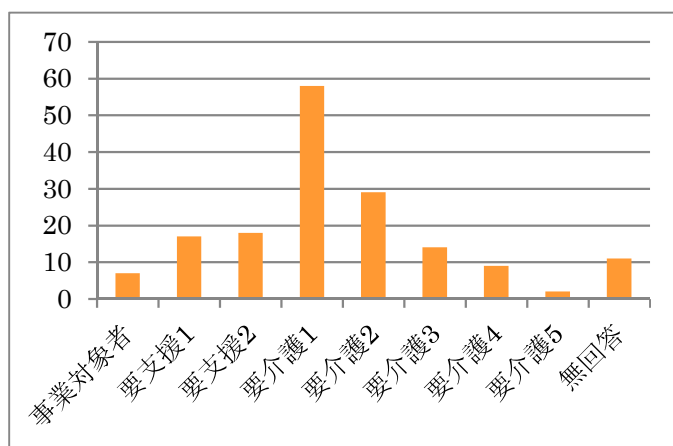
① 介護保険を利用されている方の年齢をお聞かせ下さい。

② 介護保険を利用されている方の性別



③ 介護保険を利用されている方の介護度

④ アンケートにご協力していただいた方は
どなたかお聞かせください



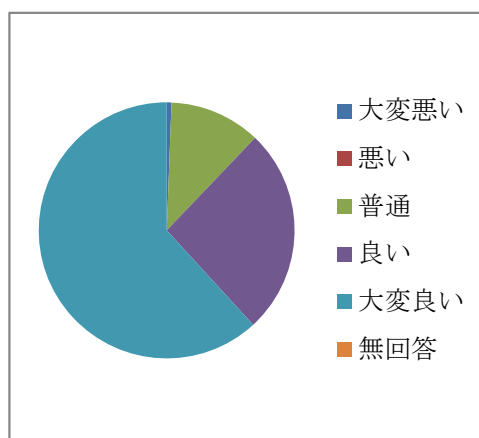
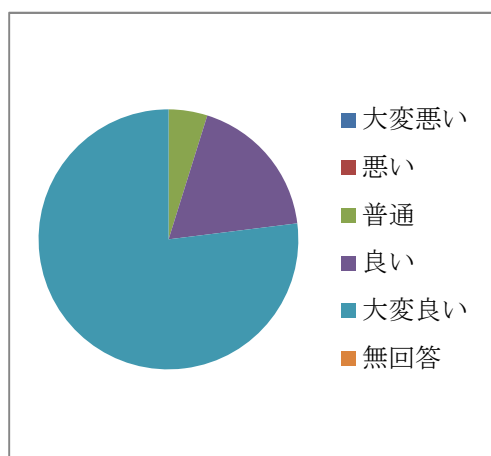
I.1-1 1) ケアマネジャーについて



(1) きちんとした身だしなみや言葉
使いで対応していますか

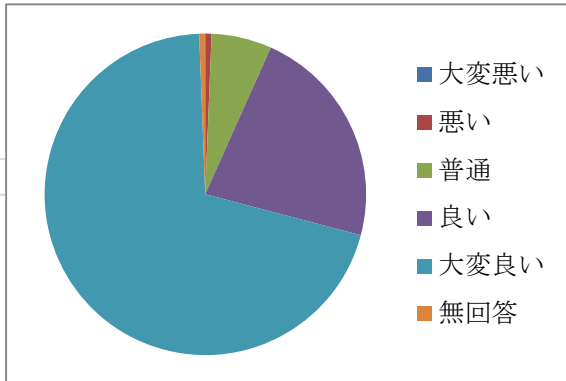


(2) 介護サービスの内容や利用料金に
ついての説明はわかりやすいですか

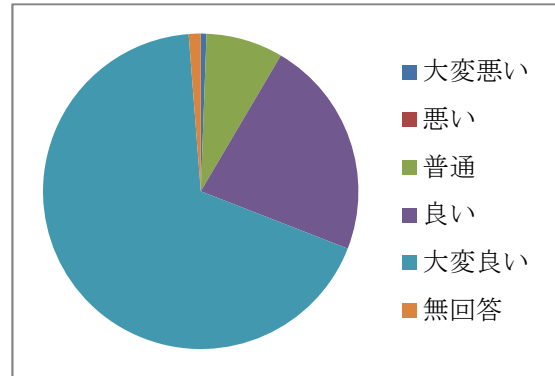




(3) 相談や質問をした時に丁寧に 答えていますか



(4) 現在の状況にあった計画書作成やサービス 調整ができていますか



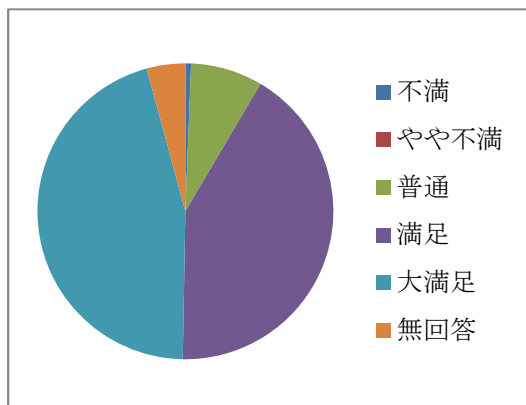
2) ケアマネジャーに対してご意見・ご要望があればお聞かせください

* 要約の上、同内容についてはまとめて記載

- ・いつもありがとうございます。これからも色々お世話になると思います。よろしくお願いいたします
- ・利用者の身になってよくやっただいている。ありがとうございます
- ・いつも気持ちよい親切な対応を本当にありがとうございます
- ・いつも親切丁寧に対応して下さい、感謝しています
- ・遠くまで来てくださってありがとう
- ・いつも明るく親切に対応していただきありがとうございます。説明はとてもわかりやすく、事前準備も適切に下さるので安心してお任せしています。施設との連絡もしっかりとって下さっておりとても助かっています。今後ともよろしくお願いいたします
- ・今のままで十分です。満足しています
- ・業務用携帯電話を持たれていないようですので、マメな連絡が取り辛い印象がある。月1回の訪問時、私は不在ですが、本人の様子の報告をすぐ受けたい。特に何も無いのだと思っていますが。
- ・介護の不安や愚痴を聞いて下さり、かなり精神的に助かりました。わからない事、これからはたくさん出てくると思います。アドバイスよろしくお願いいたします
- ・もうちょっと人の話を聞いてもらいたい。まあ忙しいだろうけど
- ・困っていることに的確に対応して下さい感謝しています
- ・心配な事は何でも相談していますが、いつも適切なアドバイスを下さるので本当に助かります
- ・大変感じの良い方で満足しています。お疲れ様です。毎月1回短時間ですがお会いする日が楽しみになっています。介護のほかにもいろいろな話を聞いていただけ心の（私の）ケアになっています
- ・良くしてもらっています。相談にも良く聞いてもらっていると思います
- ・今、2階の住まいですので歩けなくなった時のことのご相談お願いします
- ・利用料が不明確であるだけでなく、利用者目線でのプランを提案してもらえないと感じています

自由記載欄には数多く労いのお言葉をいただきました。ありがとうございます。しかし、(4) 現在の状況にあった計画書作成やサービス調整ができていますかの質問に対して「大変悪い」との回答も1件ありました。変化するお体や生活の状況、お気持ちをお聞かせください。

3) ご利用の介護サービスについて



- ・満足している申し分なし。ステップアップしています
- ・お風呂・リハビリ・その他充実し、楽しい 1 日を送らせて頂きありがとうございます。スタッフさん達に感謝です
- ・今の状態が保てていられるのは、サービスを利用しているおかげだと思っていますので大変満足しています

- ・希望は伝えています。今はできなくても少しずつサービス向上すれば良いと思います
- ・週 3 回デイケアサービスを利用し本人の努力とデイケアのスタッフさんのおかげですごく良くなりました。ありがとうございます。しかし、高次脳機能障害からくる症状が改善（どこまで改善されるのか）されるのか。このままでいいのか不安になります
- ・会話のはずむグループに入ると機嫌が良いです
- ・本人の理解出来ていない所をサポートしていただき感謝しています。公の制度が良く理解出来ない間になるので提出書類に困ります
- ・デイサービスの様子（何かいつもと変わった事）があれば教えてもらいたい
- ・相手のことを思って考えて下さっています
- ・要介護2→要支援2になり、デイケア利用が週3→週2になった。週3回だとリズムがきざめて身体の状態を維持していくのに良い。2回だからか後退してきている

サービス利用により助かっているという回答が多くありました。また、現状や今後についても相談したいと思ってみえるという回答も寄せられました。サービス事業所さんへの信頼されている証と感じました。私たちケアマネジャーもご本人様、ご家族様が安心してご利用していただけるよう、どのような状況なのか、困りごととはどのようなことなのかお気持ちや状況を確認させていただきながら対応させていただきたいと思います。

アンケートのご協力ありがとうございました

自由記載にはたくさんのうれしいお言葉をいただきました。今回の結果を振り返り、これからのケアマネジメントにいかしていきたいと思っています。今後も引き続き日常生活の様子や課題を確認し皆様が望む生活が送れるようお手伝いさせて頂きたいと思っています。2024 年度は介護保険改定があり料金やシステムなどが段階的に変わり都度ご説明をさせて頂きました。難しいこともあったかと思いますが、これからも利用される皆様にわかりやすい説明を心がけ、変化に対応できるよう心がけていきたいと思っています。今後ともよろしくお願いいたします。