

## 介護支援事業所 今宮 令和4年度 利用者アンケート結果

介護支援事業所今宮では、ご利用者様の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。

- 調査目的：居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る
- 調査対象：介護支援事業所 今宮のご利用者及びご家族
- 調査方法：対象ご利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収
- 調査期間：令和4年6月～令和4年7月



《 アンケート回収数 136件 回収率 78% 》

年齢	50歳代(6) 60歳代(10) 70歳代(24) 80歳代(62) 90歳代(29) 無回答(5)	性別	男(50)	女(82)	
世帯	ひとり(37)	高齢者世帯(32)	家族と同居(62)		
1	ケアマネは相談する際に話しやすい雰囲気をつくっている。	はい (129)	どちらでもない (4)	いいえ (1)	☑ご利用者、ご家族から信頼され、相談しやすいケアマネを目指します。
問2	事業所はケアマネの教育や管理をしっかりと行っていると感じる。	はい (124)	どちらでもない (9)	いいえ (1)	☑ケアマネ業務が適切に遂行できるよう管理し、社会人としてのマナーや一般常識等についても指導していきます。
問3	介護サービスを利用することで困ったことが改善できた。	はい (109)	どちらでもない (21)	いいえ (2)	☑解決できない困りごとについては、介護保険サービス以外でも改善に向けた具体的な相談・提案が行えるよう知識習得に努めます。
問4	事業所は介護サービスの内容や情報、介護保険以外のサービスなど十分な情報提供をしている。	はい (110)	どちらでもない (13)	いいえ (3)	☑利用できる制度や施設等の社会資源の情報を収集、提案し、ケアマネジャーの専門性が向上できるようにしていきます。
問5	事業所は相談や要望、身体状況の変化等に応じてケアプランの見直しをしている。	はい (119)	どちらでもない (11)	いいえ (2)	☑常にケアプランが適切か、ご利用者、ご家族や関係各事業所に確認し、適宜、身体状況に応じて見直しを図っていきます。
問6	電話をした際、担当ケアマネが不在でもしっかりと対応をしてくれている。	はい (116)	どちらでもない (11)	いいえ (0)	☑すぐに対応が必要な場合については、他の職員であっても可能な限り代理で対応します。緊急性がない事案や担当しか把握していない事柄については、確実に担当者へ申し送りをします。
問7	ケアマネにプライバシー（私的なこと）に関する質問をされて嫌な思いをしたことは無い。	はい (124)	どちらでもない (5)	いいえ (2)	☑支援を行なう上で必要な私的情報については丁寧に説明します。ご利用者、ご家族に不快な思いをさせないよう配慮しながら収集します。
問8	ケアマネから他者の個人情報を知ることが無い。	はい (121)	どちらでもない (6)	いいえ (3)	☑個人情報が漏れることのないよう、再度、全職員に周知徹底します。

問9	納得した上で契約書・重要事項説明書などの書類に署名押印をしている。	はい (123)	どちらでもない (7)	いいえ (1)	☞契約内容がきちんと理解していただけるよう、丁寧に分かりやすく説明します。
問10	苦情相談窓口の説明があり、事業所以外に相談できるところがわかっている。	はい (79)	どちらでもない (24)	いいえ (23)	☞重要事項説明書に相談窓口を記載しており、契約時に説明をしていますが、介護保険制度の仕組み、行政の役割等、理解を深めて頂けるよう、きちんと説明するようにします。
問11	ケアマネの仕事全体について、あなたは満足していますか。	☆ご意見： ・説明を受けた記憶がない ・説明をされたと思うが忘れてる			
		たいへん満足している (78)			
		どちらかと言えば、満足している (48)			
		どちらともいえない (6)			
		どちらかと言えば、満足していない (0)			
満足していない (0)					

### 《その他、御意見・ご要望》

○ワンオペでの介護に限界を感じ、この度ショートステイ先を探してもらうことにしました。早すぎず（いずれ考えるなら…と少しなやんでました）自分の心身が壊れる前にショートステイの利用を開始したいと思います。ご協力ください。よろしく願います。 ○いつもお世話になり感謝しております。

○ケアマネはいつも親切に接して下さり、母も私も信頼しております。いつもありがとうございます。

○毎週火曜日に受けている生活支援の時間を 1.5 時間にして頂ければ…と思っています。

○いつもやさしく両親に声をかけていただき、本当にうれしく思います。母も自分の体、どうしてこんなになったのか不安がいっぱいのです。そんな時、声がけをして頂いたり、私たち家族も安心です。これからもよろしく願います。 ○特にありません。 ○また、ショートサービスや入所等についてお聞きするかも知れません。

○いつもありがとうございます。 ○おたすけ有がとう。

○いつも両親にも、家族の事も考えて頂き、感謝でいっぱいです。わからない事ばかりで不安の中、いつも寄り添って頂きありがたいです。他のケアマネさんもお電話で親切な対応をして頂き安心です。これからもよろしく願います。 ○何でも私の話をよく聞いて下さいます。

○現在は義父がお世話になっていますが、義母の時よりお世話になり、いろいろわかって頂いているので、頑固な父もスムーズに受け入れてくれて、とても助かっています。ありがとうございます。

○いつもお世話になり、ありがとうございます。 ○いつも有難うございます。今後ともよろしく願います。

○月に1回の時間いったい何分何時間なのでしょう？時間を気にして言い切れないことが有ります。メモしていますが。 ○有りません。いつもありがとうございます。 ○今のところ満足しています。

○私も若い時は父の面倒を見たり、会社の奥様のだんな様の面倒をみたりして叱られてばかりでしたが、自分が歳を取って初めて気づいたりして今の勉強になっています。子供に面倒をかけない様にと思いますがためですなぁ。ありがとうと思うだけで。



### 《総評》

〈問11〉ケアマネジャーの仕事全体の満足度については、97%の方から「満足」との評価を頂きましたが、〈問10〉苦情相談窓口の説明については、37%の方が「どちらでもない」「いいえ」を選択されています。昨年度に比べると10%改善されましたが、やはりまだ周知されていないため、今後も説明努力が必要だと感じました。

また、〈問3〉介護サービスを利用することで困ったことが改善できた「はい」が83%、〈問4〉介護サービスの内容や情報、介護保険以外のサービスなど十分な情報提供をしている「はい」が84%という結果で、社内外の研修等を通じて職員1人ひとりが認識し、自己研鑽に努めることが必要だと思われま。良い評価はさらに伸ばし、悪い評価は早急に改善できるよう努力し、ご利用者、ご家族の皆様方により安心・満足いただける対応が行なえるよう、職員一同、質の向上に努めてまいります。お忙しい中、ご協力いただきました方々に心より感謝申し上げます。また、アンケート結果の公表が遅くなりましたこと、大変申し訳ありません。今後も、指導・ご鞭撻の程、何卒宜しく願います。