

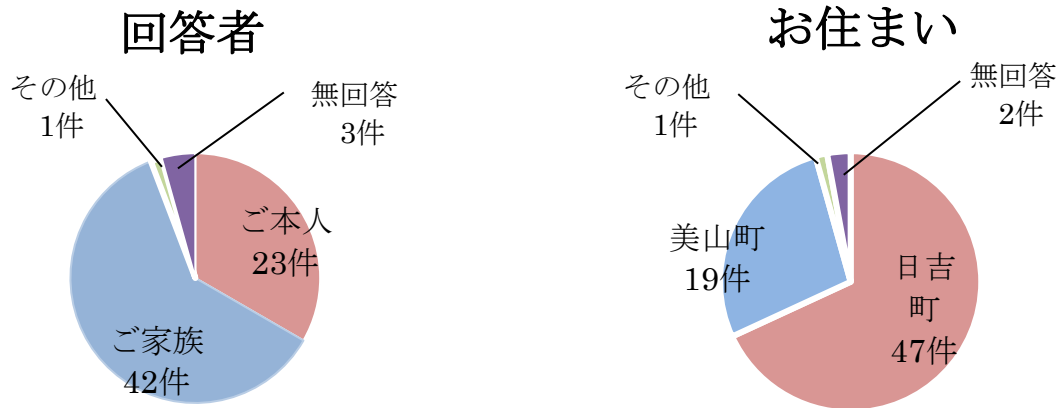
令和 6 年度 ほほえみかぐら居宅介護支援事業所

ご利用者満足度調査 集計結果

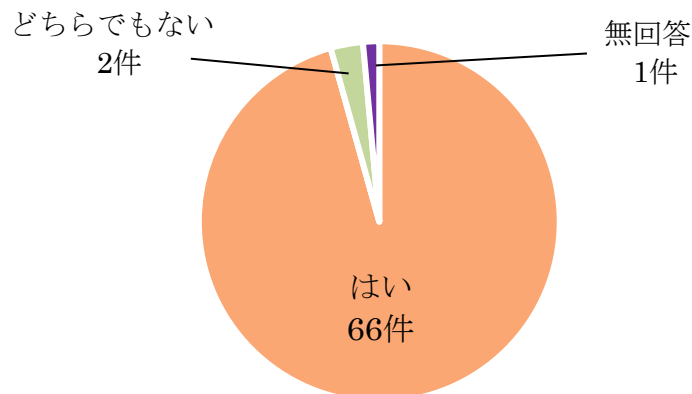
7 月に実施しました、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

結果を集計しましたので、ご報告させていただきます。近年、異常気象による集中豪雨や温暖化、そして感染症の流行など生活に直面する課題が増えてきています。今回は災害時、感染症流行時のお困りごとについて皆さまの貴重なご意見を聞くことができました。私たちもこの結果を活用し、今後も皆さまが少しでも安心して過ごせるように支援をさせていただきます。（ご意見は一部抜粋させていただいております。）

※96 件配布 69 件回答いただきました。（回収率 72%）



1. ケアマネジャーの接遇マナー（服装・態度・言葉使い）は適切だと感じますか？

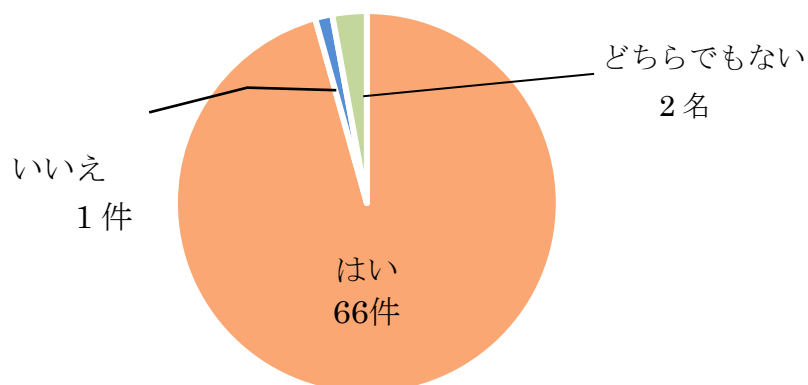


【意見】

- ・やさしい言葉をかけていただいて楽しいお話もしてくださっております。
- ・私のケアマネジャーさんはとても笑顔の良い方で会えるのが楽しみです。ありがとうございます。

- ・やさしい言葉で接していただいています。
- ・いつも爪を短くされており、清潔感があってよいと思います。
- ・いつも親身になって対応して下さり感謝しています。
- ・訪問ご苦労様です。「雨の日 雪の日 暑い日 寒い日」
- ・できればマスク無しでお話したいです。お顔が見える方が親しみを感じます。
- ・もう少し長くお話したい。

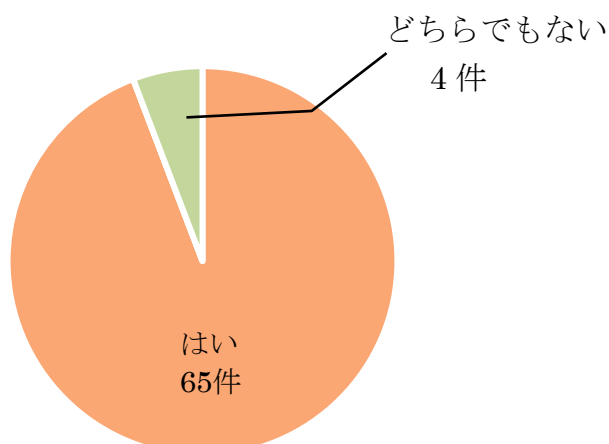
2. 希望する日や時間帯にケアマネジャーが訪問していますか？



【意見】

- ・忙しい中訪問していただいております。
- ・時間ピッタリに訪問してもらっています。
- ・連絡を十分に取り合い対処して頂き感謝しています。
- ・突然の訪問です。

3. どんなささいな事でも気楽に相談する事ができますか？

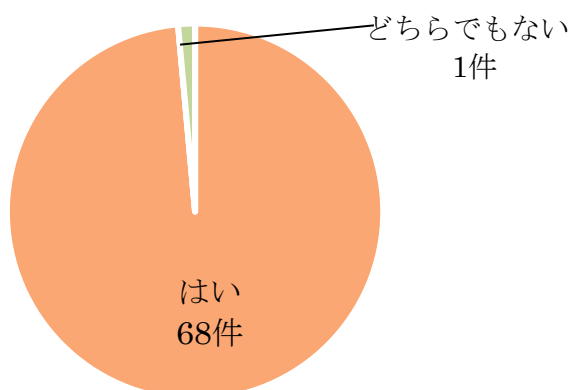


【意見】

- ・利用者、家族の想いを汲み取っていただき対処して下さり感謝しています。
- ・まだ確実に私が慣れていないので、すみません。

- ・ いつもいろんな話を聞いて下さりありがとうございます。
- ・ 親切に相談に乗っていただいています。
- ・ 信頼して相談することが出来ます。

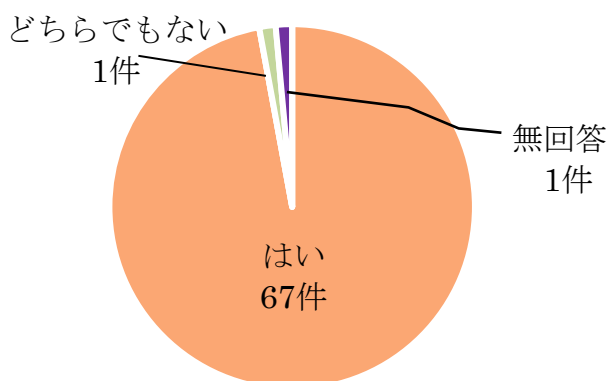
4. ケアマネジャーは相談をされたことに対して、誠意をもってわかりやすく説明し対応できていますか？



【意見】

- ・ ささいなことでも相談にのっていただいております。
- ・ 家と施設との連絡をちゃんとしてもらい助かっています。
- ・ 相談の内容を調べてすぐ対応して下さり、ありがとうございます。
- ・ 以前に相談した時すぐ対応していただいた事があります。
- ・ 愚痴みたいな事まで言って、申し訳ありません。対外的にも調整して頂き報告も受けて丁寧で感謝しています。

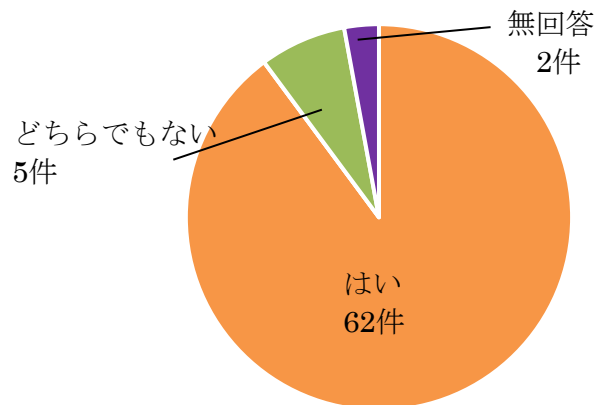
5. 利用したいサービスを決める際、ケアマネジャーはご本人（ご家族）の意向をたずねていますか？



【意見】

- ・利用者・家族の意向を十分に反映していただいています。施設入所も早期に実現できて感謝しております。
- ・はじめに家族の意見を聞き上手にいただいています。
- ・連絡、訪問等こまめに訪ねてもらっています。
- ・デイサービスの所長さんが本人の変化を一番早く把握して下さっている。ケアマネさんとも常に連絡を取るようにして下さっているのが嬉しい。その上で本人に一番適切な方向を考えてくださっている。

6. 介護サービスを利用して生活がしやすくなりましたか？



【意見】

- ・本人だけでなく家族の事も考えたプランを提案してもらった。
- ・安心して仕事へ出られます。リフレッシュもさせて頂いています。
- ・お風呂が大変うれしいです。
- ・長時間必要な用事が心配なくできて助かっています。
- ・これまでからも今後も介護サービスを利用して気持ちが楽になっています。
- ・週に2回利用するようになって少し生活に（私が）余裕できてきました。
- ・老々介護をしていますので大変助かっています。
- ・時間にゆとりが出来て楽しく過ごしております。
- ・手すりの設置で本人はもとより家族も不安が（こけないかどうかの）少し解消しました。
- ・地域の大切な行事や葬儀等突発的な対応が可能にいただいていますので、大変助かって親を放置せずに済んでいます。
- ・同じ様に生活できているのでうれしいです。良い制度です。
- ・日数が少ないので（1週間当たり）大きな変化はまだない。要介護度も低い為かもしれない。要介護度が高くなれば負担軽減の実感が湧くのかかもしれない。
- ・遠くから度々本人宅を訪問し、問題行動を起こすたびに心を痛めていたが、ケアマネさんのご助力もあり、「幸せやわー」と本人も話すほど落ち着いた生活が送れており感謝している。
- ・ただ2人（両親）同じ日にサービスを利用しないので、毎日忙しい事もあります。自営の仕事なので、その点都合をつけますがー。
- ・介護サービスをいろいろとしていただき、助かっていますが、時々私の方も疲れることがあります。

7. 災害時や感染症が流行した際、ケアマネジャーや介護サービス事業所以外に、ご家族やご近所の方など頼れる方がおられますか？

- ・ 現在頼れる方や相談できる方はありません。（それぞれに病気にかかっている為）
- ・ 高齢親族の者がいるが兄弟姉妹が少なく、なおかつその子供も遠くへ出ているので逆に頼られることの方が多い。
- ・ 近所の方には見守りをさせていただいている。イザというときには親族を頼ります。
- ・ 家族 近くにいないが何かあるときは来てくれる！近所には頼れる方はない。
- ・ 民生委員が1ヶ月に1度来られます。
- ・ 近所の方にお世話になっています。一人暮らしで長女は遠いです。
- ・ 長男（家族）が昨年10月に同居してくれ、心強くなりました。
- ・ 兄弟に頼っています。
- ・ 娘がいますが仕事から家にいるとき位です。
- ・ 近隣の方がいらっしゃいますが、具体的にはお話をしていません（最も不安なことですから近々お願いしようと考えています）
- ・ いるが、相手の方が仕事や用事のある時はたのめない。
- ・ おかげ様で近所の方々に親切にさせていただいております。
- ・ 頼れる方が近所でおられます。いつも話しをしている方です。やはり日頃の繋がりが大切と感じます。
- ・ 災害時、地域としては安否確認をするのが精一杯の事だと思います。サロンでは月1回程度のお食事会的にお世話頂いていますが、災害時における地域ボランティアが身の回り世話をする体制も登録もありません。感染症同様、介護サービスを受けている母の世話をしている自身の兄弟姉妹は市外にいますので突発的に頼れてもそれぞれに生活や事情があるので恒常的には無理です。
- ・ 感染症が流行した際は何とも言えない。
- ・ 近所の方でお世話になる申請を出しております。
- ・ 家族に相談しいっしょに考えてこれています。
- ・ 家族だけです。緊急時には近所の方が助けていただけるとは思いますが「何かの時にはよろしく」とお願いしているわけではありません。

掲載させていただいた他にもたくさん
のお言葉をいただいております。
全て掲載できていませんが、貴重な
ご意見、ご感想をいただき心から感謝
いたします。ありがとうございました。

