

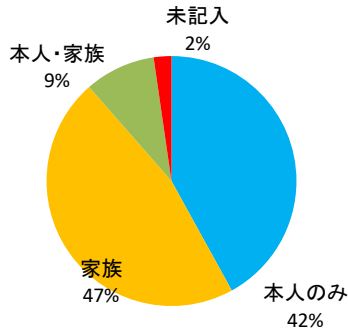
# 令和5年度 満足度アンケート結果

(医)三幸会生活サポートセンター・ケアプラン事業所北山

◆168名の方に配布し、131名の方からご返答頂きました。(回収率78%)

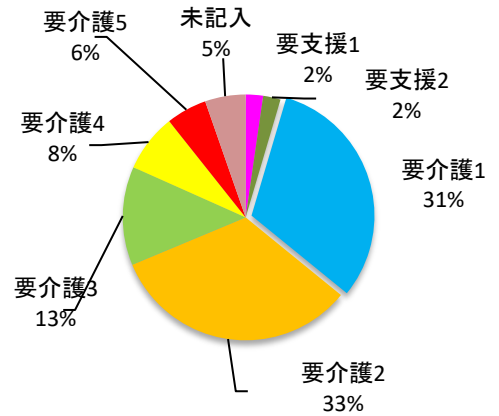
1.ご返答頂いた方に○を付けてください。

本人のみ	55
家族	61
本人・家族	12
未記入	3



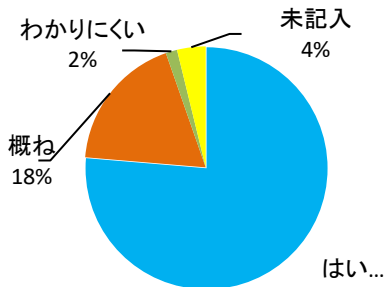
2.今受けておられる介護度について○をつけて下さい。

要支援1	3
要支援2	3
要介護1	41
要介護2	43
要介護3	17
要介護4	10
要介護5	7
未記入	7



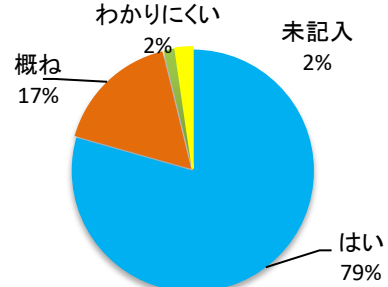
3.あなたが利用したいサービス(ホームヘルパー、デイサービス、福祉用具など)を選ぶ時、事業所の紹介や、サービスに関する説明はわかりやすいですか。

はい	100
概ね	24
わかりにくい	2
未記入	5



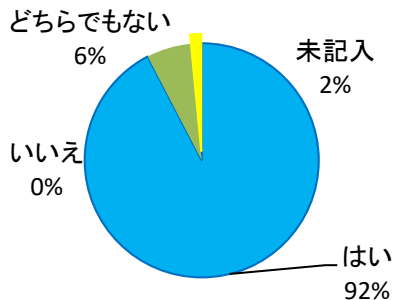
4.担当ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書(ケアプラン)は、ご利用者やご家族の意向を反映したわかりやすいものになっていますか。

はい	104
概ね	22
わかりにくい	2
未記入	3



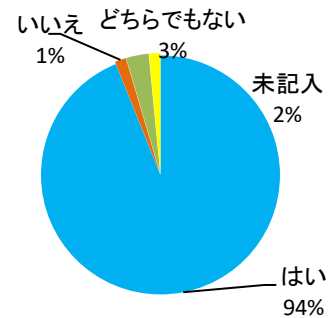
5.ご利用者やご家族の個人情報の取り扱いやプライバシーの配慮は適切ですか。

はい	121
いいえ	0
どちらでもない	8
未記入	2



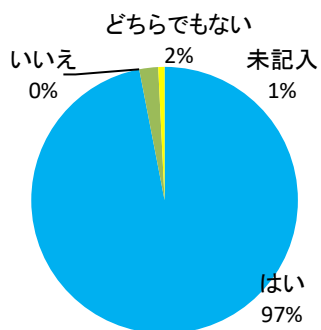
6.担当ケアマネジャーはいつも迅速な対応ができていますか。

はい	123
いいえ	2
どちらでもない	4
未記入	2



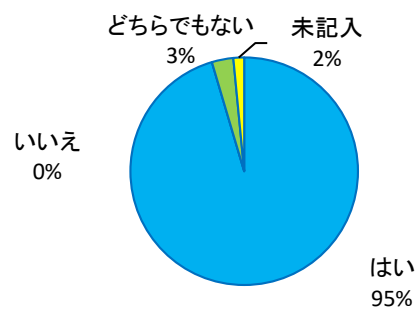
7.担当ケアマネジャーの身だしなみや言葉づかい、態度は丁寧で気持ちのよいものですか。

はい	127
いいえ	0
どちらでもない	3
未記入	1



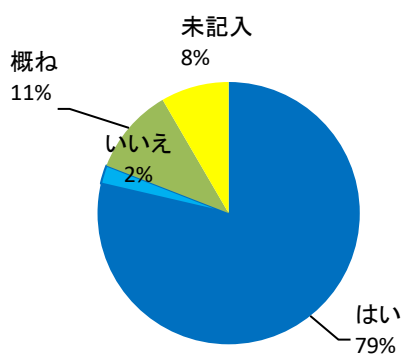
8.ケアマネジャーはご利用者の尊厳に配慮できていますか。

はい	125
いいえ	0
どちらでもない	4
未記入	2



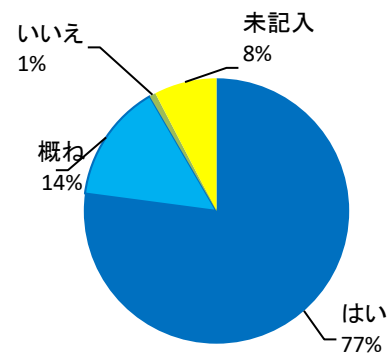
9.担当のケアマネジャーは頼りになりますか。

はい	103
いいえ	3
概ね	14
未記入	11



10. あなたは当事業所にご満足頂けていますか。

はい	101
概ね	19
いいえ	1
未記入	10



## ●たくさんのお気づきの点やご意見の中から抜粋させて頂きました。

◎サービス利用票は詳細に書かれていますが逆にわかりづらい感もあります。簡素化されてもいいと思います。  
⇒基本はサービス利用票と別表に分かれており、利用票はどのようなサービスをどれくらい利用されているかを記載しています。別表はサービスについての金額が表示されており、介護保険の制度上、書式が決まっております。  
今後も内容についてわかりやすく説明をさせて頂き、必要に応じてカレンダー表も添えてお渡し致します。

◎訪問時本人が居る前では相談しづらいこともあるので本人が居ないところで聞いて頂けると相談しやすくなります。  
⇒訪問時、ご本人のおられない場所や連絡をさせて頂いた際などにお尋ねするように致します。

◎入会したてでよくわかりません。組織の横の関係について助け合うには時間がかかりそうです。  
⇒今後も事業所内及びサービス事業所との連携を図って参ります。

◎体が痛くて自宅で一人で居ますが心細いです。早くいきたいですが迷いがあり何かと行動できず今日に至っています。  
⇒訪問時にお話をお聞かせ頂ければと思います。

◎今のケアマネさんは家族への配慮がなく本人との繋がりでいいと考えている気がします。毎月の訪問に何の意味があるのでしょうか？  
⇒訪問の際はご本人だけでなくご家族の思いやご意向などにご配慮できるよう心掛けて参ります。

◎病状を聞きたがれるがどのように理解されているのか、何も提案をしてもらったことがない。  
⇒病状や日常生活状況をお聞きしながら、ご本人やご家族のご意向に添って、必要な介護サービスや他のサービスのご提案をさせて頂きます。

◎ケアマネが変更になることはないのか？  
⇒ケマネジャーの交代をご希望の場合はご遠慮なくお申し出下さい。相談窓口は下記に記載しております。

◎細かいことにも親身になって相談にのっていただいています。

◎利用者本人だけでなく家族の悩みにも寄り添って具体的な提案を頂いています。

◎いつも明るく接していただき頼りにしています。訪問時の会話で話もできて心の支えになっています。

◎利用者の話をよく聞いてくださり親切に対応して頂き安心と信頼できます。

◎毎回親切に迅速に対応して頂いています。

◎色々な手続きやサービスに伴う補助の申請など初めて知る制度もあり、適切なアドバイスをいただいています。

## ●貴重なご意見や励ましのお言葉をいただきましてありがとうございました。

- ・今後もご本人やご家族のお気持ちを大切にお聞きしながら、どのようなサービスが利用できるのかをパンフレット等を活用して、わかりやすく説明させて頂きます。また、ご自宅での生活が安心して継続して頂けるようサービスの向上に取り組んでまいります。
- ・介護保険以外の制度や社会資源等の情報収集にも努め、ご提案させて頂きます。
- ・医療機関やサービス事業所等の関係機関等の連携を迅速に行ってまいります。
- ・担当ケマネジャーへの相談や事業所内相談窓口(担当久保)もございますので遠慮なくご相談ください。

### ※当事業所の営業時間のお知らせ

営業日:月曜日～土曜日 9時～17時 休日:日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)  
営業時間以外に急用のある方は、**事業所電話番号(075-724-9117)**へ連絡下さい。  
携帯電話に転送され、各ケアマネジャーが輪番制で持ち帰り対応しております。