

＜利用者評価・満足度調査集計＞

居宅介護支援事業所ふくだの里

2022年 1月 12日現在

期間：2021年12月配布～2022年1月回収

アンケート配布数：104枚

アンケート回収数：77枚

アンケート回収率：74%

（評価を5段階（1:不満 2:やや不満 3:どちらとも言えない 4:やや満足 5:満足）とした。

※今年度は郵送してもらうか、難しそうな世帯には直接アンケートの回収を行った。

設問		1	2	3	4	5	回答なし	合計
1.説明	わかりやすい説明		1	4	14	58		77
2.相談	疑問や質問への回答		1	2	13	61		77
3.ケアマネジャーの役割	①満足しているか		1	5	14	57		77
	②希望を考慮しているか			6	12	58	1	77
	③状態を考慮しているか			6	13	58		77
4.苦情対応	迅速な対応をしているか		1	4	13	59		77
5.身だしなみ等	態度、身だしなみ、言葉遣いは適切か				9	68		77
6.不在時の対応	担当が留守の時も適切な対応ができていますか			5	11	60	1	77
7.サービス利用の効果	利用者がサービス利用の効果を感じているか		1	4	16	55	1	77
合計		0	5	36	115	534	3	693

自由記載(意見等) ※原文のまま記載しています。

- ・とても満足しております。色々なことにすぐに対応して下さるので家族皆で喜んでおります。これからもよろしくお願ひします。
- ・とてもよくしてもらってます。ありがとうございます。今の状態は続けばと思ってます。
- ・親身になって、人の心に寄りそってくれて、心配事などを聞いてくださり、感謝しています。
- ・初めての両親の介護で分からないことが多い、いつも丁寧に相談にのって頂き、適切なケアプランを作成して下さり感謝しております。ふくだの里の山岡さんに担当して頂き、よかったなと思っています。引き続き来年もよろしくお願ひします。
- ・6、7、まだ利用が短期のため、返答難しい。
- ・大変感謝しております。
- ・今年から色々とお世話になって手配等、すぐに対応していただき、本当に助かりました。とても心強く感じています。よろしくお願ひします。
- ・入所4ヶ月頃までは面会に行くたびに家に帰りたがり私達を困らせていましたが、ケアプランのおかげで穏やかになってまいりました。ケアマネの度々の面会で信頼感も出て感謝で一杯です。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・入院中にケアマネの変更に応じて頂き本当に感謝しています。日頃からしっかり話を聞いて下さり、とても親しみやすくありがたく思っています。今後も2人の事よろしくお願ひ致します。(〇〇娘より)
- ・色々語してもよく聞いてくださるし信頼出来るようになり心が楽になっています。
- ・特にありません。いつも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。
- ・「評価・満足度」は上記とおりで、この一年、御社の社員の皆様のご努力に厚くお礼申し上げますとともに、ご担当のケアマネージャーの方も極めて良い方でこの老人にも時に母や姉の言葉のように暖かく嬉しさを感じさせて下さるご対応で、私、残り少ない人生ですが、このようなお方と知り合いになれたことを神仏に感謝する一年でした。ありがとうございました。
- ・居てくれるだけで心強いので何かあった時に助かります。
- ・デイサービスに行くのが楽しいのだけれど、朝起きて支度をするのがどうも苦手なようですが、ケアマネージャーさんからのアドバイスで行く回数が増えました。本人がデイサービスに行っている間は家族も安心できて他の用事が出来ます
- ・よく相談にのってください。
- ・親切丁寧してもらって何も言うことありません。

- ・本当に私の事を親身になって考えてくれ、安心できます。心から感謝しています。
- ・特になし。
- ・いつもお世話にありがとうございます。希望、要望など迅速に対応していただき助かってます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ケアマネジャーさん不在(休み)の時、急ぐ用事が起きた時不安です。
- ・サービス利用させて頂きありがとうございます。細かい手配や気くばりをしてもらって大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・大変満足しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・一番大変とき、なんとか乗り越えられたのはケアマネさんをはじめ皆様の連携のおかげです。ありがとうございました。ケアマネさん、ヘルパーさん、デイサービスの連携が取れていない?と思われることがたまにあり、戸惑うことがあります。
- ・月一回の訪問は仕事を持ちながらの介護をする立場としては少し負担が大きいです。病院に連れて行ったり等もあり仕事に支障をきたしているの、何か問題、相談がある場合の訪問を希望します。
- ・とても感じのいい人で満足しています。
- ・いつまでも続けてほしいです。
- ・ケアマネがコロナ感染された期間の対応をもう少し考えていただきたいと思いました。

アンケート集計結果より

- ・去年のアンケートから回収率が少なくなっている。(77%→73%)
- ・ケアマネジャーの役割が利用者や家族に伝わっていない。
- ・アンケートを郵送にて依頼することで、自由記載のコメントが多く、正直な感想が確認できた。
- ・感謝やお礼の言葉がほとんどで、日頃から利用者や家族との関係作りが出来ている。
- ・態度、身だしなみ、言葉遣いについて評価が高い。

年末の忙しい時期にアンケートのお願いを受けて頂きありがとうございました。一つ一つのご意見を参考に、皆さまから信頼していただける事業所になるよう努力を重ねたいと思います。ご本人様やご家族様の生活がより良くなるように取り組んでまいりますのでよろしくお願い致します。

評価者:管理者 藤井 達也

このメンバーで頑張ります！



藤井 達也 山川 美樹 服部 芽実 玉田 亮輔 山岡 淳史 宮田 玄之介



福田地区花ボランティア様から頂きました。いつもありがとうございます。