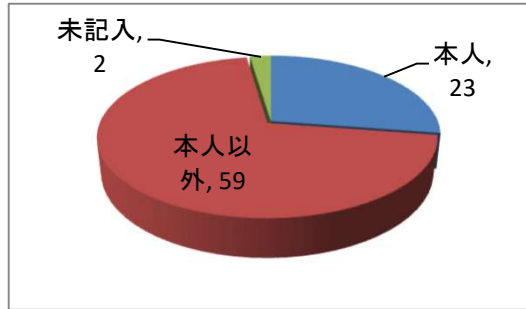


居宅介護支援に対する満足度調査 集計報告

<1> 記入いただいた方はどなたでしょうか

記入者

本人	23
本人以外	59
未記入	2



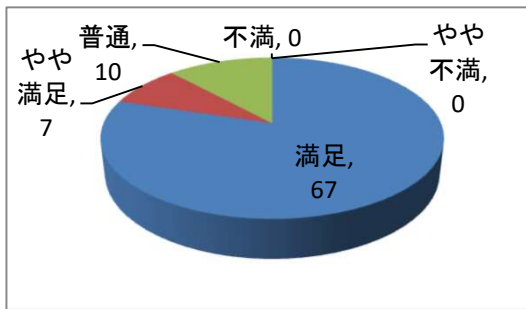
91名配布84名より回答
(回収率92.3%)

<2> 契約書や重要事項説明書などについて、説明がありましたか。

【選んだ理由より転記】

契約

満足	67
やや満足	7
普通	10
やや不満	0
不満	0



ていねいに説明してくださいました。

いつも本人の他に（再確認）電話で説明して頂いています

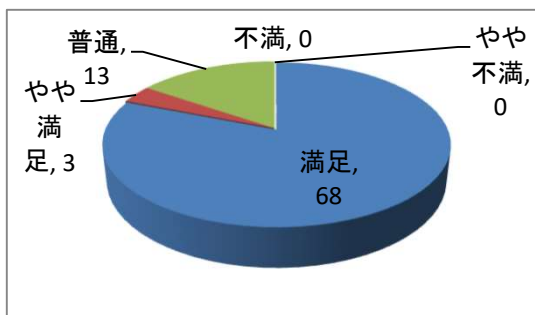
説明はありますが、右から聞いて左から出ていきます

いつも丁寧に説明を受けています。家に来る日や時間など事前に連絡があるので助かります

<3> 介護保険サービスや介護保険外のサービスの説明はありましたか

説明

満足	68
やや満足	3
普通	13
やや不満	0
不満	0



介護保険サービスでいくら位かかりますよ等料金の事で詳しく話してもらいました

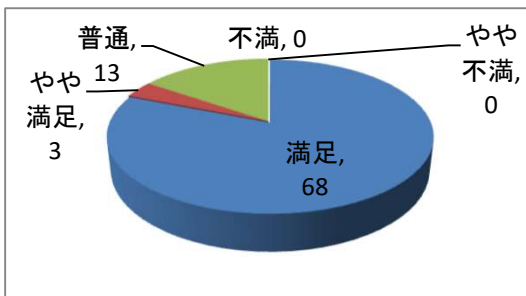
補助用具の貸し出しや販売店の場所等の説明がありました。

「もしも・・・」といろいろなケースに対応できる説明が聴けるので安心できます

<4> 状況や希望に応じて、介護サービス事業所を紹介してくれましたか

説明

満足	66
やや満足	3
普通	14
やや不満	0
不満	1



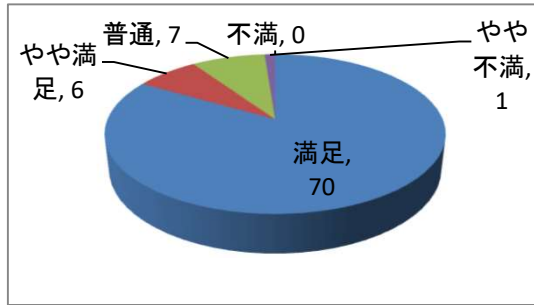
どのような施設があるか、料金はどれくらいなのか教えてもらいました

管内の事業所を上げその中から相談しながら決めました

＜5＞ 介護計画書（ケアプラン）は本人や家族の希望が取り入れられていますか

希望

満足	70
やや満足	6
普通	7
やや不満	1
不満	0



希望通り計画して頂きありがたいです
希望が取り入れられていると思います
変更したい時、すぐ対応してくれました
毎回訪問時に希望等聞いてもらっています
不満なことはありませんと言っています。

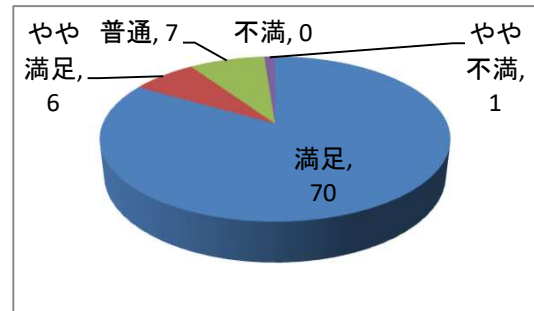
相談をすればすぐプランに入れてくれるので助かります

介護状態に応じた希望を聞いてくれプランにいただいています

＜6＞ケアプランについて分かりやすく説明してもらっていますか

希望

満足	70
やや満足	5
普通	9
やや不満	0
不満	0



本人の希望が活かされ、週1回で満足しています

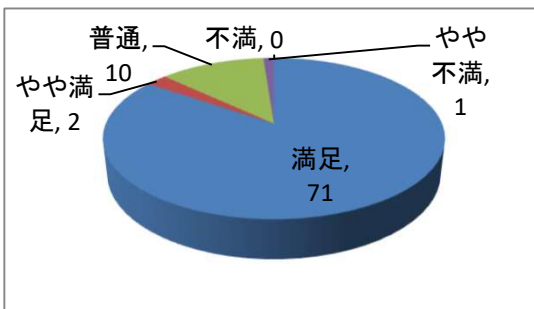
分かるまで何度でも説明してくれるので助かります

ほすがなくなるけど、その都度教えてくれるので助かります

＜7＞ 職員の訪問や電話連絡の際の言葉使いや態度は適切ですか

接遇

満足	71
やや満足	2
普通	10
やや不満	1
不満	0



いつも明るくて、わかりやすい言葉で話してもらっています

とても親切に声をかけてくれます

早口で聞き取れないこともあります

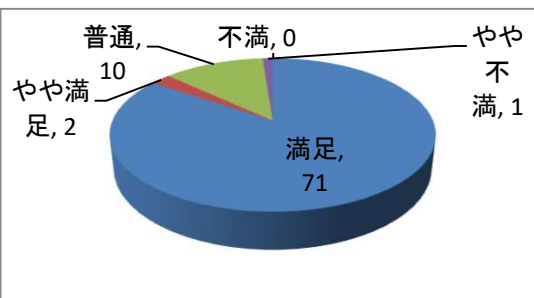
声を聞くだけでも安心します

ケアマネさんではなく職員の方の電話対応時にあいさつがないです。

＜8＞ 相談や苦情に、誠意をもって対応してくれますか

接遇

満足	70
やや満足	4
普通	10
やや不満	0
不満	0



忙しい時でも相談すると対応してもらいました

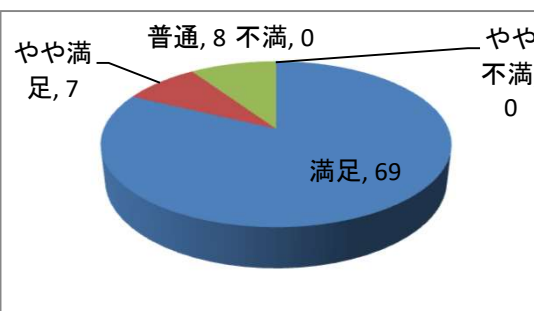
満足しているので、今はほとんど相談することはありません

困った時に帰省していた娘も話を聴け、すぐサービスにつなげてくれてとても助かりました

＜9＞ 総合的に考えて、ケアマネジャーや介護支援専門員に満足していますか

満足

満足	69
やや満足	7
普通	8
やや不満	0
不満	0



無くてはならない事業所だと思います。
異変に気づきの確なアドバイスを下さったり介護者や家族と病院の間に入ってスムーズにいこうようにして下さったり何より相談（電話）しやすいところだと思いました

二人暮らしなので「ここに相談すればいい」という場所、人があることが何より安心です。

初めての利用した時はどうなるか見当がつかせんでしたが、うまく対応して頂きました。

<10> 九戸福祉会のサービスや居宅介護支援事業所に期待することは何ですか

- ・介護者が急な用事が出来た時にいつでも利用できるサービスがあればいいです。
- ・介護者ですが体力にも経済的にも自信が無くなり、不安だらけです。
- ・高齢の介護者がこのアンケートを理解して記入するのは難しいと思いました。
- ・初めてのショート大変お世話になり、また行きたいと本人は話しています
- ・冬の間はながめにショートをお願いできればと思います
- ・ありがたい。介護保険があってよかったと思います。
- ・優しく丁寧な対応をしていただき週2回のデイサービスを楽しみにしています
- ・職員の人達皆さんが親切で優しく言うことはないです（本人の話）、とても楽しみになってきたようです（家族）
- ・利用者がわがままの事で職員の方に迷惑をかけていると思います。職員の皆様には大変感謝しています。
- ・平日家族が仕事に出ている家庭にとっては、休日とか夜とかサービス（訪問）があってもいいのかもしれない
- ・認知症の勉強会があるときは参加したいです
- ・動けなくなった時、こどもたちは遠くにいるのですぐには来てくれないので不安です。その時はケアマネが安心して住める場所を探 してくれませんか。

【前年度との比較】

	回収率	平成30年度		平成29年度		平成28年度	
		満足度	やや満足	満足	やや満足	満足	やや満足
質問内容が若干違うため、似ている内容と比較。							
状況や希望に応じて、介護サービス事業所を紹介してくれましたか		78.6%	3.6%	76.7%	11.0%	74.4%	10.9%
介護計画書（ケアプラン）は本人や家族の希望が取り入れられていますか		83.3%	7.1%	76.7%	10.6%	76.6%	6.3%
相談や苦情に、誠意をもって対応してくれますか		84.5%	2.0%	72.6%	11.0%	76.6%	4.7%
	平均値	82.1%	4.2%	75.3%	10.9%	75.7%	7.3%

【まとめ】

- ・回収率は昨年と比べ上昇している。これについては実施期間を10日間とし、各担当が協力の依頼をしたこと、さらに回収に置いては声掛けや確認をしたことが幸いした。各担当は誰の記入か分からないように配慮した。
- ・同じ内容での質問ではなく、利用者（家族）や担当者も異動により変わっている事から一概には結論付けは出来ないが満足度は昨年度に比べ若干であるが上昇している。
- ・状況や希望に応じた介護サービス事業所の紹介が今回の中では満足度は低かった。
- ・ケアプランや今回初めて項目に入れたケアマネジャーや居宅介護支援センターおりに満足しているかとの質問に「やや満足」と「満足」が90%占めている。

【今後の課題と考察】

- ・「普通」「やや満足」「満足」の判断基準があいまいであり、判断は個人に委ねているのが現状である
本来はきちんとできて当たり前でありそれが普通である。普通の「基準」を定めその上での評価が必要である。
- ・研修や家族懇談会等の案内も検討する。本人、家族の不安や心配は少しでも軽減できるようにする。
- ・本人・家族、介護支援専門員とのコミュニケーションがうまくいくことも満足の一つにつながる。接遇やマニュアルの作成、マニュアルを使っての研修等も進めていく必要がある。
- ・調査期間だけではなく利用者や家族の普段の声（希望や不満等）を書き記し、その都度改善策を検討する。

