

利用者満足度アンケート結果

居宅支援事業所のサービス向上のために、満足度調査を行いました。ご協力ありがとうございました。

※河西部西地区（梓川・新村・和田）及び島立等近隣地区のご利用者及びそのご家族 70 人に対して聞き取り調査を行いました。（令和4年11月実施）

■居宅支援事業所から受けるサービスについて

■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■わからない
非該当

問1. ケアマネジャーの役割や利用方法等が書かれた書類（重要事項説明書）について、わかりやすく説明を受けましたか。



問2. 利用する介護保険サービスの料金やサービス内容について、わかりやすく説明を受けましたか。



問3. 苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者の名前を教えてくださいましたか。



問4. 担当者会議での説明はわかりやすかったですか。



問5. ケアマネジャーは、約束したとおりに訪問したり、相談する機会を作ったりしてくれますか。



問6. 利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや、急なできごとが起こったとき、気持ちよく対応してくれますか。



問7. ケアマネジャーは、あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。



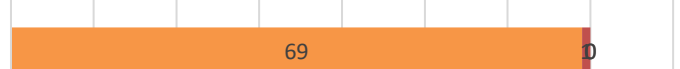
問8. 担当ケアマネジャー以外の職員も相談しやすいですか。



問9. ケアマネジャーの身だしなみは適切ですか。



問10. ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



問11. ケアマネジャーはあなたの生活をさらに良くするために、いろいろな提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。



■ 日頃から感じているサービス事業所に対するご意見・ご要望 について

- ・コロナ禍ということもあるが、サービスの席を対面式にてほしい
- ・利用の様子が分からないので、お便り等個別性のあるものがあるとありがたい
- ・今使っているサービス事業者の方は良いので、今まで通りでお願いしたい 等

■ 日頃から「あればいいなあ〜」と感じているサービスについて

- ・新型コロナウイルスに感染しても使えるサービスがあるとありがたい。
- ・日々の薬をみてもらえるサービス
- ・雪かき、草むしり、電球交換、力仕事、買い物、受診、ゴミ出し、受診等の移動支援、生活必需品以外の購入（椅子・電気機器の購入等）、カーテンの清掃、なっている柿を取る

※事業として存在しているサービスもありますが、金額が安価ではなかったり、「地区に協力会員がいないからすぐに対応できない」と言われたり、同居家族がいると利用制限がある為、利用が難しいという意見がありました。

今回、聞き取りによるアンケート調査ではありますが、日頃の業務に対する分かりやすい説明や急な対応、相談・提案・助言に対して高い評価を頂き、私たちの励みになりました。

しかし、「担当のケアマネジャー以外にも相談しやすい」という質問に対しては、およそ26.8%の方が「わからない・どちらともいえない」との返答でありましたので、担当ケアマネジャーとしてのご利用者及びご家族との信頼関係だけでなく、事業所としての信頼関係の構築が必要であるように感じました。

また、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護保険内のフォーマルサービスでは対応できない部分をカバーするものとして、介護保険外のインフォーマルサービスの必要性はより一層高まっています。今回頂いたご意見を参考に地区のインフォーマルサービスの構築を図っていきたいと思います。

**今回はご協力を頂き、貴重なご意見を頂くことができ、心より御礼申し上げます。
今後も、ご利用者様、ご家族様に寄り添った支援を心掛けて参ります。**