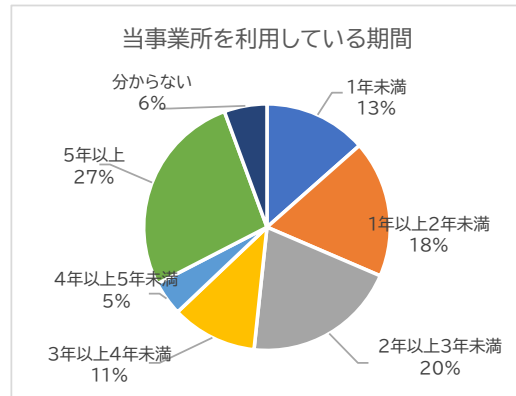


Q1 当事業所を利用している期間	回答数(人)	比率(%)
1年未満	12	13.48
1年以上2年未満	16	17.98
2年以上3年未満	18	20.22
3年以上4年未満	10	11.24
4年以上5年未満	4	4.49
5年以上	24	26.97
分からない	5	5.62
合計	89	100.00

無回答 31名

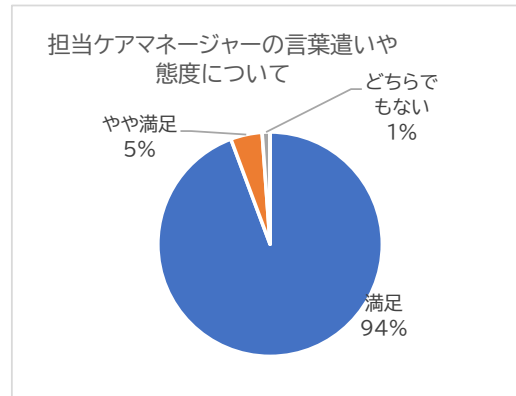
5年以上利用している方が、27%と一番多い結果となった。



Q2 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度について	回答数(人)	比率(%)
満足	83	94.32
やや満足	4	4.55
どちらでもない	1	1.14
やや不満	0	0.00
不満	0	0.00
その他	0	0.00
合計	88	100.00

無回答 32名

結果を受けて、言葉遣いや態度等、接遇は100%満足していただけるように、スキルアップをしていきたい。



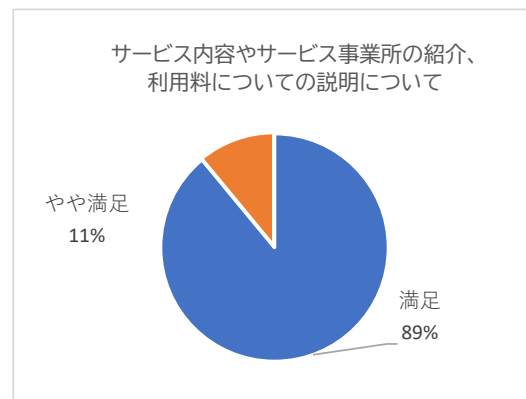
Q3 言葉遣いや態度など接遇の面での良い点、改善してほしい点(自由記述)

- ・言葉遣いはとても柔らかく優しくお話をさせていただきます。
- ・現状でよい。
- ・言葉は大変良いと思っています
- ・なんでも相談に乗ってくれて本当に助かっています。
- ・丁寧に対応してくれる
- ・いつも親切で助かっている
- ・常に笑顔できめ細やかな接し方に家族一同安心して頼りにしています

Q4 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、利用料についての説明など、満足できる対応だったか	回答数(人)	比率(%)
満足	81	89.01
やや満足	10	10.99
どちらでもない	0	0.00
やや不満	0	0.00
不満	0	0.00
その他	0	0.00
合計	91	100.00

無回答 29名

事業所紹介や利用料金などの説明が満足、やや満足と回答が100%であった。



Q5 相談の対応について良い点、改善してほしい点（自由記述）

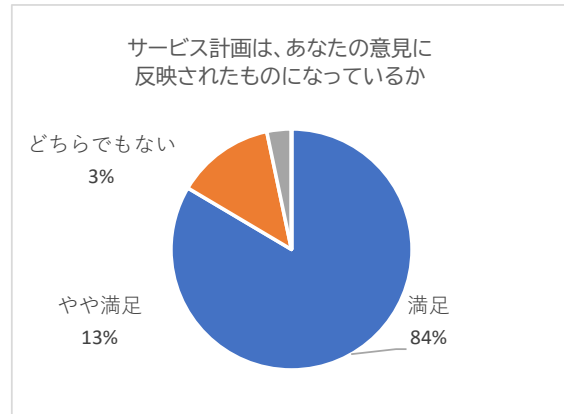
- ・返事をしているが、内容は難しい。
- ・大変喜んでます。
- ・迅速な対応及びフォローアップして頂いている
- ・親身になって聞いてくれる
- ・いつも笑顔で対応してくださりお互いに良い関係を築けていると思います。依頼しやすいです
- ・食事、風呂などの点で喜んでます
- ・説明がわかりやすい
- ・コロナ禍でデイサービスの利用ができなくなったときに、代替サービスの紹介をすぐしてくれた
- ・気軽に相談できる

Q6 ケアマネージャーが作成したサービス計画は、あなたの意見に反映されたものになっているか

	回答数(人)	比率(%)
満足	76	83.52
やや満足	12	13.19
どちらでもない	3	3.30
やや不満	0	0.00
不満	0	0.00
その他	0	0.00
合計	91	100.00

無回答 29名

ご利用者の意見が反映された計画書になるように、しっかり聞き取りを行い一緒に作成していきたいと思えます。



Q7 サービス計画に関して、良い点、改善してほしい点（自由記述）

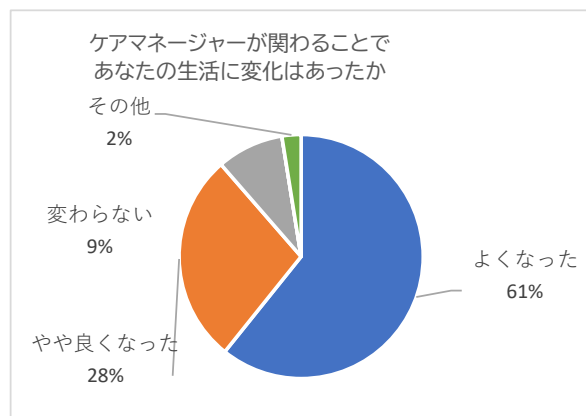
- ・コロナで介護サービスが行動制限がされるようになり大変。
- ・心がこもっています。
- ・適切な対応をしていただいている
- ・手足の運動をさせてもらえることがよい
- ・入所の順番や金銭面も不安である
- ・ショートステイの利用する曜日を毎週同じにしてほしい
- ・担当の人にはできるだけ長くお願いしたいです
- ・より介護が必要になったとき、どのようなサービスが利用できるのか不安
- ・介護者の負担が大きい
- ・複数の選択肢を提案してくださり一緒に計画を考えられることができ満足
- ・サービスを実施する施設のこともきき
- ・介護保険外のサービスも書いてほしい

Q8 ケアマネージャーが関わることであなたの生活に変化はあったか

	回答数(人)	比率(%)
よくなった	48	60.76
やや良くなった	22	27.85
変わらない	7	8.86
やや悪くなった	0	0.00
とても悪くなった	0	0.00
その他	2	2.53
合計	79	100.00

無回答 41名

89%の方々が、ケアマネージャーが関わるようになってから生活に良い変化があったと回答。



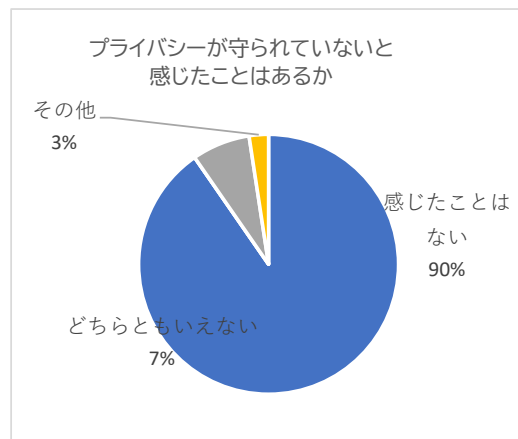
Q9 具体的に良い点、悪化した点 (自由記述)

- ・ケアマネが話を聞いてくれると、介護で心が折れそうになっても、心がリセットされます。
- ・デイサービスの日数やコロナウイルスの流行の対応、紙おむつの補助の相談ができて良くなった。
- ・質問に対し適切な回答をいただいている
- ・本人がサービスを利用するようになり、家族は時間に余裕がもてるようになりました。
- ・やる気ができて外出することが楽しみにになりました。
- ・ショートステイをすすめてくれたので気分が少し楽になりました。
- ・どうしたらよいか迷っていたらケアマネさんが助けてくれて心配が減りました
- ・ケアマネさんは頼りになる存在で以前より安心して生活ができるようになりました。
- ・介護者への配慮もしてくれて、本人の生活環境が良くなりました
- ・本人にあったデイを探してくれて感謝です
- ・栄養補助食品等提案していただき食事面の改善ができました。
- ・話相手ができた
- ・アドバイスや支援をいただき、肉体的にも精神的にも助けられています。

Q10 プライバシーが守られていないと感じたことはあるか

	回答数(人)	比率(%)
感じたことはない	75	90.36
感じたことがある	0	0.00
どちらともいえない	6	7.23
その他	2	2.41
合計	83	100.00

無回答 37名



安心してご利用者が支援を受けられるために、守秘義務が遂行できるよう、今後も個人情報の取り扱いには十分注意していきます。

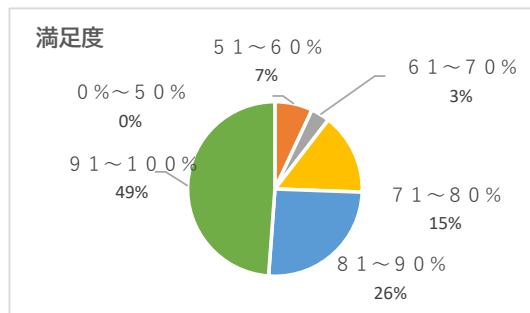
Q11 ケアマネージャーに対するご意見やご要望 (自由記述)

- ・ケアマネさんと仕事の範囲がわからず、難しい。いろいろな事業所に相談していたが、ケアマネさんに相談したらいいですね。
- ・今までの対応で十分です。
- ・一生懸命なケアマネさん、健康に気を付けてください
- ・本人だけでなく、家族のことも心配してくれて嬉しかったです。
- ・急ぎでないが忘れないうちに連絡をとりたいたときがあり、メール等利用できたら良いと思う
- ・話を聞いてもらえることで気持ちが軽くなります
- ・守秘義務
- ・心配りがとても温かく、気軽に相談できます
- ・このアンケートは本人が答えるのは難しいと思う
- ・訪問時間を教えてくれるのでいいです
- ・ケアマネさんの笑顔で勇気と元気をもらっています。めぐり合えてよかったです

Q12 満足度

	回答数(人)	比率(%)
0%~50%	0	0.00
51~60%	6	6.98
61~70%	3	3.49
71~80%	13	15.12
81~90%	22	25.58
91~100%	42	48.84
合計	86	100.00

無回答 34名



すべてのご利用者の満足度が100%に近づく様、日頃の業務を丁寧に行って参りたい。