

# 利用者アンケート 結果

箕輪町社会福祉協議会 居宅介護支援事業所では、ご利用者の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

調査の目的 居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る

調査対象 箕輪町社会福祉協議会 居宅介護支援事業所（ケアマネージャー）利用のご利用者及びご家族

調査方法 対象ご利用者・ご家族にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 令和3年7月～令和3年8月

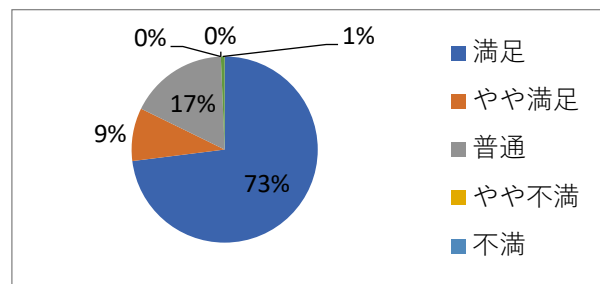
配布 186 回収 139 回収率 74.7%

## I. サービス利用までの説明

## 集計結果

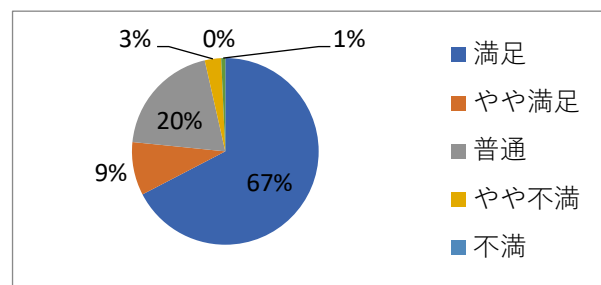
1 サービスの詳しい内容や利用方法等が書かれた書類（契約書・重要事項説明書）について、ケアマネージャーからわかりやすく説明を受けましたか？

1 満足 111  
 2 やや満足 14  
 3 普通 26  
 4 やや不満 0  
 5 不満 0  
 6 無回答 1



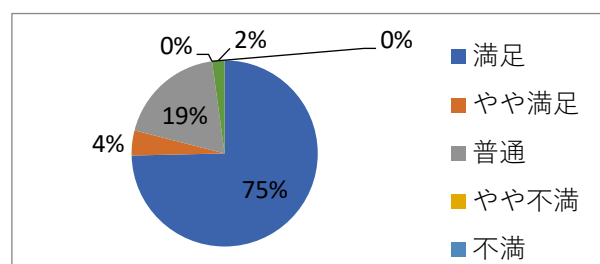
2 あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）についての説明を受けましたか？

1 満足 95  
 2 やや満足 13  
 3 普通 28  
 4 やや不満 4  
 5 不満 0  
 6 無回答 1



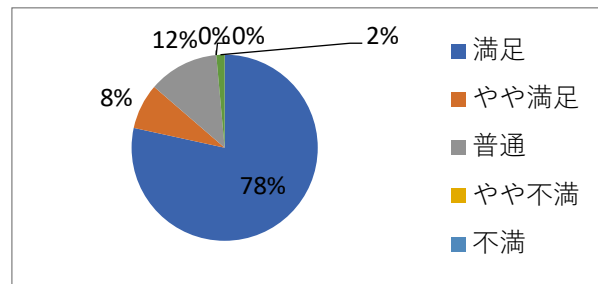
3 ケアマネージャーから、あなたや家族に関する個人情報について同意なしに他人に話すことはないといった秘密保持説明を受けましたか？

1 満足 103  
 2 やや満足 6  
 3 普通 26  
 4 やや不満 0  
 5 不満 0  
 6 無回答 3



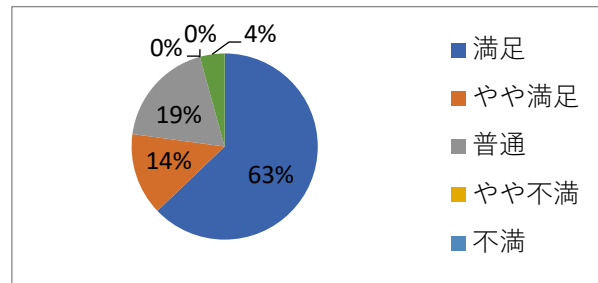
4 介護保険サービスの内容についてあなたが質問した時、ケアマネジャーは納得ができるまで丁寧に答えてくれましたか？

1 満足	109
2 やや満足	11
3 普通	17
4 やや不満	0
5 不満	0
6 無回答	2



5 ケアマネジャーは、複数の介護サービス事業所のサービス情報を伝えてくれましたか？

1 満足	88
2 やや満足	20
3 普通	26
4 やや不満	0
5 不満	0
6 無回答	6

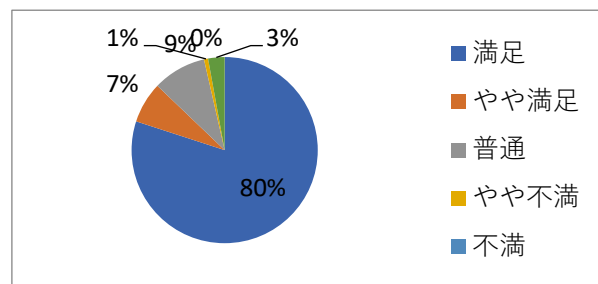


## II. ケアマネジャー業務の満足度

## 集計結果

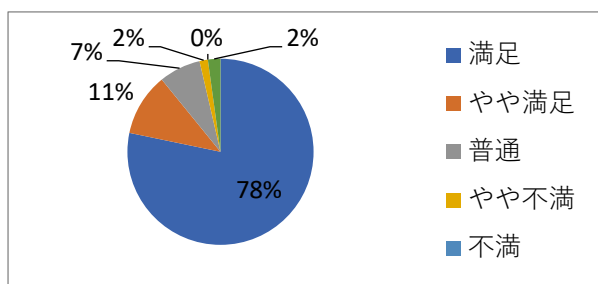
1 ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に、あなたが希望したサービスが組み入れられていますか？

1 満足	112
2 やや満足	10
3 普通	13
4 やや不満	1
5 不満	0
6 無回答	4



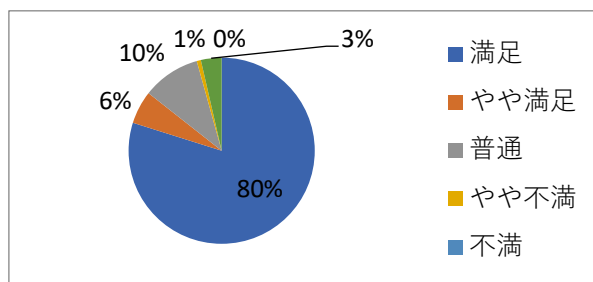
2 ケアマネジャーは、あなたの体の状態や気持ち、環境を含めて居宅サービス計画（ケアプラン）を立てていますか？

1 満足	108
2 やや満足	15
3 普通	10
4 やや不満	2
5 不満	0
6 無回答	3



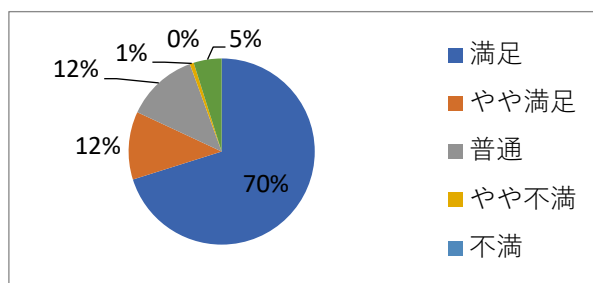
3 ケアマネージャーは、状況が変わった時や必要に応じて居宅サービス計画（ケアプラン）の見直しや変更を行い、サービス事業者と調整をするなどの対応を行っていますか？

1 満足	111
2 やや満足	8
3 普通	14
4 やや不満	1
5 不満	0
6 無回答	5



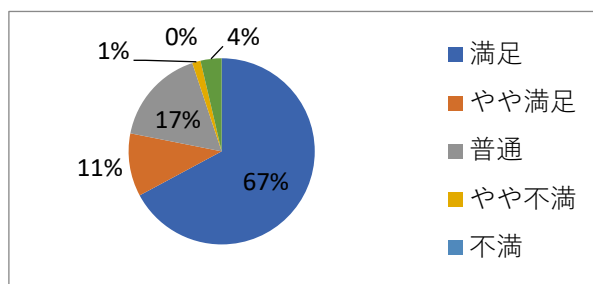
4 ケアマネージャーは専門的な助言や援助をしてくれますか？

1 満足	101
2 やや満足	17
3 普通	18
4 やや不満	1
5 不満	0
6 無回答	7



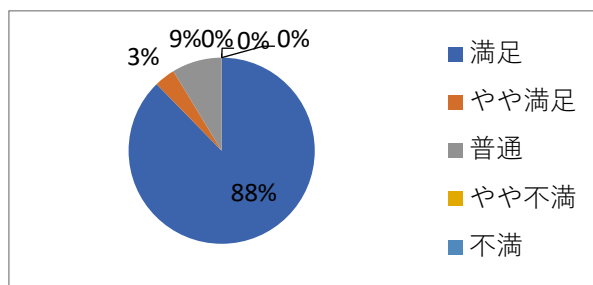
5 ケアマネージャーが提供するサービスを利用するようになって、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向に変わってきたと感じますか？

1 満足	92
2 やや満足	15
3 普通	23
4 やや不満	2
5 不満	0
6 無回答	5



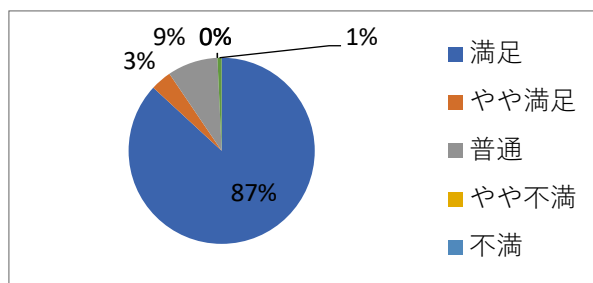
1 ケアマネージャーの言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか？

1 満足	121
2 やや満足	5
3 普通	12
4 やや不満	0
5 不満	0
6 無回答	0



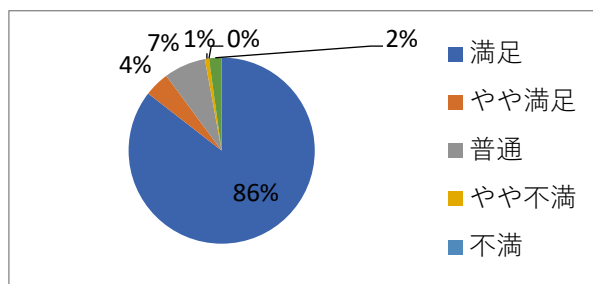
2 訪問時間等の時間は守られていますか？また、遅れる時は連絡がありますか？

1 満足	119
2 やや満足	5
3 普通	12
4 やや不満	0
5 不満	0
6 無回答	1



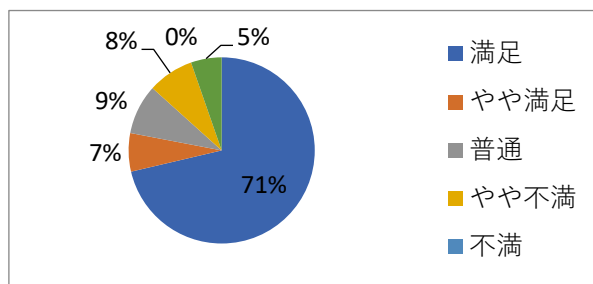
3 ケアマネージャーは、話しやすい雰囲気を作っていますか？

1 満足	118
2 やや満足	6
3 普通	10
4 やや不満	1
5 不満	0
6 無回答	3



4 急な出来事が起こった時には、迅速な対応をしていますか？

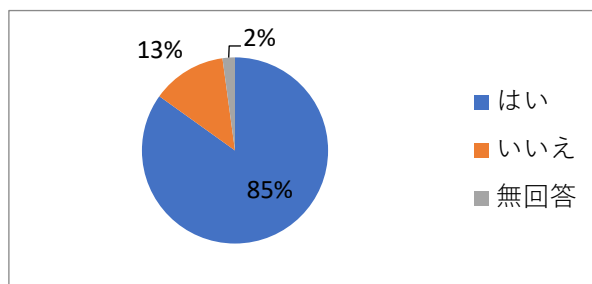
1 満足	107
2 やや満足	10
3 普通	13
4 やや不満	12
5 不満	0
6 無回答	8



IV. 災害時の対応についてお聞きします。

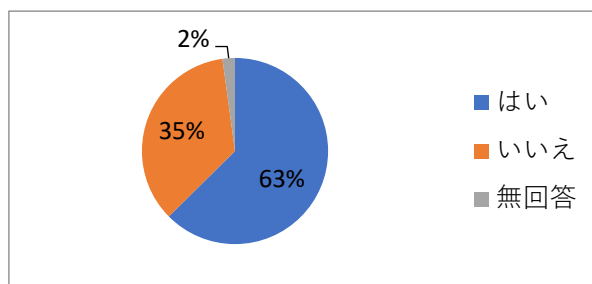
1 あなたは自宅からの避難先、避難経路を把握していますか？

1 はい	118
2 いいえ	18
3 無回答	3



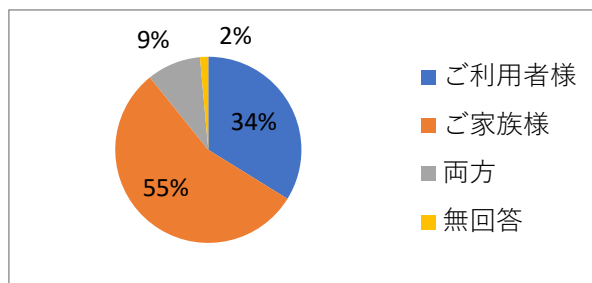
2 災害時にご近所で助けに来てくれる人、お願いをしてある方はいますか？

1 はい	87
2 いいえ	49
3 無回答	3



☆ このアンケートにお答えいただいた方は、ご利用者様ですか、それともご家族の方ですか？

1 ご利用者様	47
2 ご家族様	77
3 両方	13
4 無回答	2



～その他ご意見～

- とても感謝しています。 • いつもありがとうございます。 • 全て満足しています。
- 何時も細やかな優しい対応をして下さるので、とても元気が出ます。感謝しております。
- 何から何まで、キッチリと手落ちなくやってくれますので大変に助かります。
- 幸いにも未だ大変困った事態になっていませんが、何かあったらケアマネージャーの〇〇さんにご相談したいと思います。宜しく。
- 迅速、丁寧な対応に感謝します。
- いつも話やすく相談しやすく大変助かっています。これからも宜しくお願ひしたいと思っています。
- ケアマネージャーさんには良くやっていただいております、感謝しております。  
これからも宜しくお願ひします。
- 100才で、8月に101才になる義母で大変ご迷惑おかけしていると思いますが、ゆとり荘の皆様の  
おかげで喜んで行ってくれます。足手まといになったりしてご迷惑おかけすることと思いますが  
お願ひします。
- 家の都合で朝ゆとり荘に送っていくのですが、何も手伝わなくて良いですか。
- 今まで通りで良い。
- 何でもいつも相談事にはすぐに対応して下さり、本当に感謝しております。
- ケアマネの〇〇さんには初回よりお世話になっています。〇〇さんには利用者共々信頼をしておりますので  
このまま担当者継続していただきたいと思います。
- とてもやさしく分かりやすく接して下さり、頼りになるケアマネージャーさん。〇〇さん、今後共  
宜しくご指導下さいませ。
- どんな事でも気安く聞いていただき、何時も安心して感謝しています。
- 訪問は時間を忘れるくらい気持ちよく接して下さり、感謝しております。お会いする日を楽しみに  
しているくらいです。頑張ってください。
- いつもご苦労様です。お願ひします。
- 親切に困った事は良くやってくれています。助かっています。今、一番の事は福祉に車が一台なので  
もう一台お願ひします。はびろの里に行っています。病院に行くにもタクシーを呼んで往復で8,000円も  
かかります。もう一台増やしていただければ嬉しいです。ぜひお願ひします。
- 事業所には、衛生管理者や心理相談員、地域には保険補導員、民生委員がいます。それ等の人たちとの  
交流を年1回位、欲しいです。
- 老人クラブや公民館の出前講座、ふれあいサロンに講師として来てほしいです。
- 独居なので心配はあります。
- 災害時に助けて下さる方は決まっていますが、助ける方の家にも年寄りがおられる家もあって、助け合いは  
難しい事もあると思います。

～アンケート結果、ご意見への回答～

- ケアプランは概ねの方に満足いただいております。皆様に満足していただけるよう、  
今後も「その人らしい」生活のお手伝いをさせていただきたいと思ひます。
- 多くの利用者様、ご家族様からご協力をいただきありがとうございました。  
いただいたご意見には真摯に向き合い、今後より一層のサービス向上に努めてまいります。