

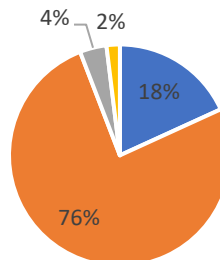
令和4年度 居宅介護支援事業所みゆきの里 ご利用者アンケート結果報告

- ・実施期間： 令和4年11月
- ・令和4年10月時点で実績のあるご利用者に対し実施。
配布数: 234名 回答数: 154名 回答率: 65.8%
- ・実施方法： ご利用者、ご家族にモニタリング時手渡し。（一部郵送）郵送にて回収。

● アンケートの回答者はどなたですか？

ご本人	28名	18%
ご家族	117名	76%
その他	6名	4%
記入なし	3名	2%

回答者

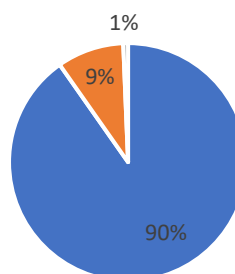


■ ご本人 ■ ご家族 ■ その他 ■ 記入なし

① あなたのケアマネジャーは好感の持てる身だしなみや言葉かけができていますか？

良い	139名	90%
おおむね良い	14名	9%
あまり良くない	0名	0%
悪い	0名	0%
記入なし	1名	1%

① 接遇

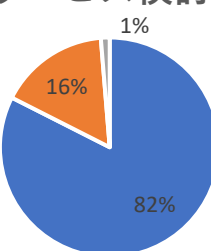


■ 良い ■ おおむね良い ■ 記入なし

② あなたの日常生活における困りごとや要望を十分に聞きながら、サービスを考えてくれていますか？

良い	127名	82%
おおむね良い	25名	16%
あまり良くない	0名	0%
悪い	0名	0%
記入なし	2名	1%

② 要望等のサービス検討

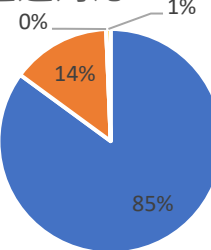


■ 良い ■ おおむね良い ■ 記入なし

③ あなたや家族の相談に対して、すばやく対応してくれますか？

良い	131名	85%
おおむね良い	22名	14%
あまり良くない	0名	0%
悪い	0名	0%
記入なし	1名	1%

③ 相談への迅速対応

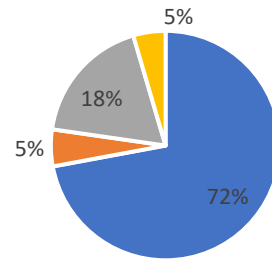


■ 良い ■ おおむね良い ■ あまり良くない ■ 記入なし

④ 契約時に、当事業所への苦情に対する相談窓口の説明は受けましたか？

受けた	111名	72%
受けていない	8名	5%
分からない	28名	18%
記入なし	7名	5%

④ 苦情相談窓口の説明

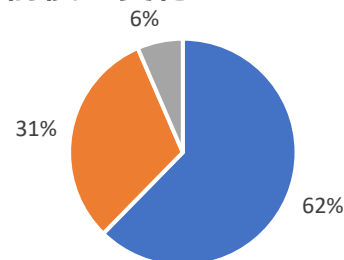


■ 受けた ■ 受けていない ■ 分からない ■ 記入なし

⑤ サービスを利用する前と生活上何か変化はありましたか？

あった	96名	62%
ない	48名	31%
記入なし	10名	6%

⑤ 利用前後の変化



■ あった ■ ない ■ 記入なし ■

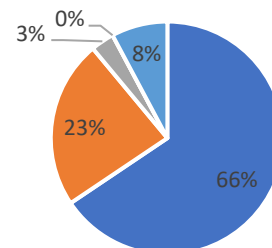
⇒ 変化があった とお答えになった方の具体的なお意見（一部抜粋）

サービスを利用することで、身体機能が向上した、気持ちが前向きになった、介護負担の軽減が図れた、相談できる安心感がある、環境が改善して生活がしやすくなった等の変化があった方がおられました。一方、サービス利用しているもののコロナ禍で身体機能の低下、外出する機会が減少したとのお意見もありました。

⑥ サービス計画書（ケアプラン）の内容は分かりやすいですか？

分かりやすい	101名	66%
おおむね分かりやすい	36名	23%
あまり分かりにくい	5名	3%
分かりにくい	0名	0%
記入なし	12名	8%

⑥ プランの分かりやすさ



■ 分かりやすい ■ おおむね分かりやすい ■ あまり分かりにくい ■ 分かりにくい ■ 記入なし

⑦ ケアマネに対する要望、意見について

感謝のお言葉を多く頂きました。親身に対応してもらっている、迅速に対応してもらっているとのご意見多数ありました。一方で、担当者を変えて欲しくなかった、介護者に状況を詳しく説明してもらいたい、時間の間違いがあった等のご意見も頂戴しました。

【アンケート結果・考察】

アンケートへのご協力頂きありがとうございます。感謝の言葉や労いの言葉を多く頂くことができました。日頃のケアマネジメント業務について評価頂いたこと誠に感謝申し上げます。

一方で、皆様の本音を十分に汲み取れているか、ご利用者の自立支援、重度化防止に繋がるケアマネジメントが提供できているのかなど、事業所内で振り返りを行ったところです。

皆様から頂いたご意見を参考に、今後もご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう、より一層のサービスの向上に勤め、ご利用者、ご家族に寄り添う支援が提供できるように、一人ひとりが努力し、事業所のレベルアップに繋げていきたいと思っております。