

令和5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5年11月～12月
- ・令和5年10月時点で実績のある利用者に対し実施。

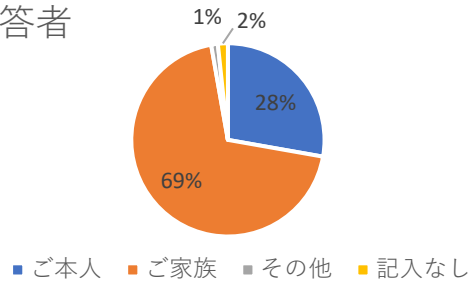
配布数： 235名 回答数： 180名 回答率： 76.6%

- ・実施方法：ご本人、ご家族にモニタリング訪問時に手渡し(一部郵送)。郵送にて回収する。

● アンケートの回答者はどなたですか？

ご本人	50名	28%
ご家族	125名	69%
その他	2名	1%
記入なし	3名	2%

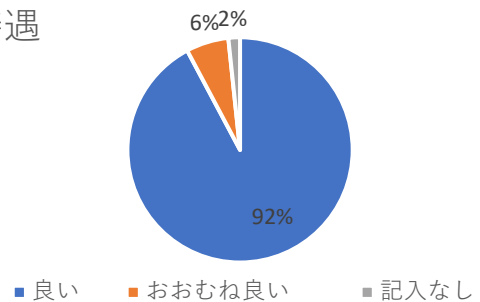
回答者



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	166名	92%
おおむね良い	11名	6%
あまり良くない	0名	0%
悪い	0名	0%
記入なし	3名	2%

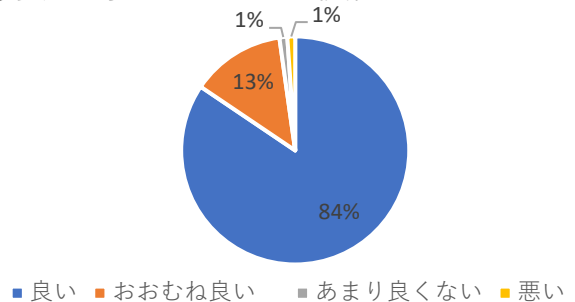
① 接遇



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	152名	84%
おおむね良い	24名	13%
あまり良くない	2名	1%
悪い	2名	1%
記入なし	0名	0%

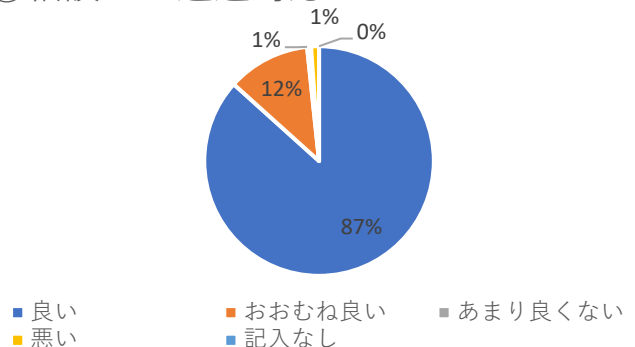
② 要望等のサービス検討



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	156名	87%
おおむね良い	21名	12%
あまり良くない	1名	1%
悪い	2名	1%
記入なし	0名	0%

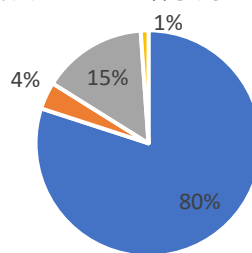
③ 相談への迅速対応



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	144名	80%
受けていない	7名	4%
分からない	27名	15%
記入なし	2名	1%

④ 苦情相談窓口の説明

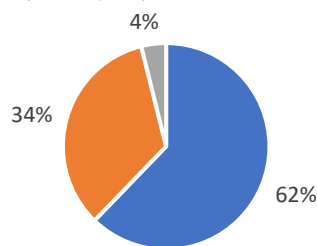


■ 受けた ■ 受けていない ■ 分からない ■ 記入なし

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	112名	62%
ない	61名	34%
記入なし	7名	4%

⑤ 利用前後の変化



■ あった ■ ない ■ 記入なし

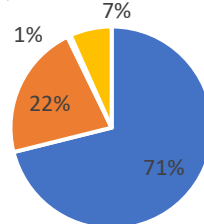
【変化があった方の具体的なご意見】

サービスを利用して生活レベルが向上したことや認知機能の維持向上などの具体的な内容の他に、ご家族で介護を抱え込まず相談できる場所ができたという、精神面での変化の内容も多く頂きました。

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	128名	71%
おおむね分かりやすい	39名	22%
あまり分かりにくい	1名	1%
分かりにくい	0名	0%
記入なし	12名	7%

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 ■ 記入なし

⑦ ケアマネに対する要望・意見について

全体的に感謝のお言葉を多く頂きました。利用者の家族会をしてほしい、また難聴の方に対するコミュニケーションの方法について、マスクなしか透明マスクの使用希望がありました。

家族会については、ご利用者ご家族、またサービス事業所との交流会のご希望かと捉えました。他のサービス事業所との連携を図りながら、働きかけを行っていききたいと思います。マスク着用については、法人の方針にてマスク着用をしておりますが、個別に対応させていただきます。

【アンケート結果・考察】

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。
 日頃のケアマネジメント業務について、今年度も高い評価をいただくことができました。
 1%の方ではありますが②「要望等のサービス検討」や③「相談への迅速対応」について、あまり良くない・良くないの評価もありました。
 ご本人、ご家族の要望をしっかりと聞き取り、コミュニケーションを取りながら、スピーディに対応し、望まれる生活が実現できるよう、今後も真摯に対応していききたいと思います。
 今後も皆様の期待に添えることができるよう、業務内容の改善や、サービスの質を向上させ事業所のレベルアップに繋げていきます。