

## お客様満足度に関するアンケート 集計結果

### <アンケート実施状況

対象人数 170

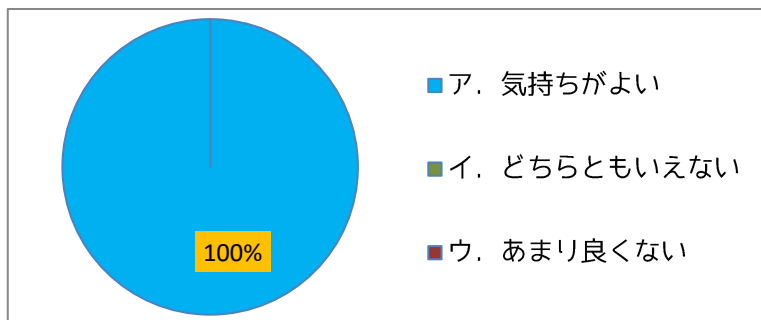
回答人数 126

回答率 74%

アンケート実施期間：令和4年2月1日～3月10日まで

問1. 担当のケアマネジャーの態度や言葉遣い（電話対応で取り次いだ職員も含む）は、丁寧で気持ちの良いものですか？

ア. 気持ちが良い	126
イ. どちらともいえない	0
ウ. あまり良くない	0



### ご利用者様からのご意見

- ・大変良い。親切です。 ・親切、丁寧で、とても気持ちが良いです。
- ・わかりやすく説明してくれます。 ・いつも丁寧で優しく対応していただいています。
- ・親切で良い ・相談によく乗ってくださいます。 ・何でも聞いてくれます。
- ・『お世話になります』という挨拶言葉が気になる。（お世話になっているのは自分の方だから・・・）
- ・母の取り留めのない話も、最後まで耳を傾けて下さり、有難く思います。

### 事業所からの回答

皆さまに、担当のケアマネジャーの態度や言葉遣いが「気持ちが良い」と回答して頂き、大変、大変、嬉しく思います。私たちも皆さまのご自宅にお伺いさせていただく際は、<介護保険を分かりやすく説明する！！>をモットーに、対応させていただいております。介護保険がまだまだ分かりにくいところもあり、より安心してご相談いただけるような窓口を今後も目指してまいります。また、ご意見の中には、ケアマネジャーが「お世話になります」と挨拶をされるのが気になるのですが？（お世話になっているのはこちらなのですが・・・）という内容がございました。私たちもご契約頂きましたご利用者の皆様と、末永く、お付き合いをさせていただきたく、ご挨拶の大切な言葉として捉えておりましたが、ご家族の方々のお気持ちに、もっと寄り添えるよう、努めてまいりたいと思います。何卒よろしく願いいたします。

問2. 担当のケアマネジャーが契約や介護保険の内容を説明する際、わかりやすいと思いますか？

ア. わかりやすい	123
イ. どちらともいえない	3
ウ. わかりにくい	0



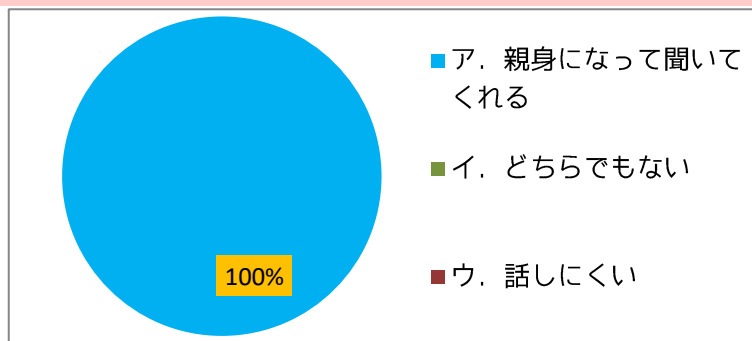
### 事業所からの回答

「わかりやすい」と答えて下さった方が多い一方で、「どちらともいえない」方が3名いらっしゃいました。「聞いてもすぐに忘れるからねー」と笑顔で仰って下さる方もおられました。介護保険は、3年に1度制度改正が行われており、私たち、ケアマネジャーも制度改正に伴って学びを深めなければなりません。介護保険のみならず、高齢者福祉制度や地域支援事業など、様々なサービスをご提案できるよう努力してまいります。

### 問3. 担当のケアマネジャーは、親身にあなたの話を聞いてくれますか？

(複数回答あり)

ア. 親身になって聞いてくれる	126
イ. どちらでもない	0
ウ. 話しにくい	0

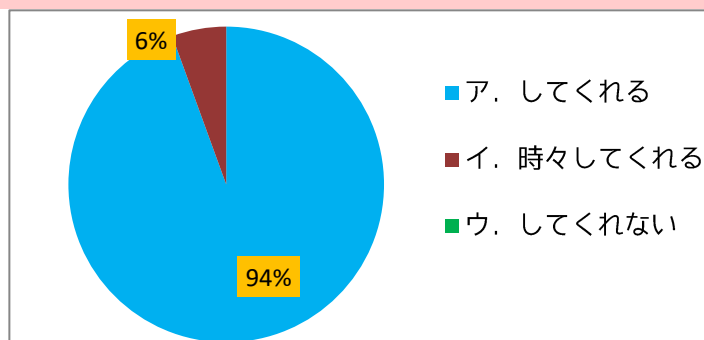


#### 事業所からの回答

皆さまのご回答の多くが「親身になって聞いてくれる」ということで、本当に有難うございます。毎月、色々なお話をさせていただきますが、<介護>は、切れ目なく続いていくものです。どうか、お一人で無理をされないで下さい。お困りごとや悩みごとを話し合う中で、解決の糸口が一つも見えてくれば嬉しい・・・と思っております。是非、ご相談下さい。

### 問4. 担当のケアマネジャーはあなたが困ったときに、色々な提案やアドバイスをしてくれますか？

ア. してくれる	119
イ. 時々してくれる	7
ウ. してくれない	0



#### 事業所からの回答

「困ったときに、駆け付けてくれる」ケアマネジャーは、大変心強いですね。時代の流れとともに、自分の体力だけでなく、生活や環境なども変わってきます。その変化に順応しながら、今は何が必要？ どうしたら、もっと生活しやすくなる？など不安に思われたことを、どうかお話してください。創意工夫を重ねながら、いい案が生まれますよう話し合いをさせていただければと思います。今後ともよろしく願いいたします。

### その他のご意見として

- ・いろいろと、心がけて頂き大変ありがたいです。
- ・いつもお世話になり、大変感謝いたしております。今後とも宜しく願いいたします。
- ・何時までもよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
- ・家が遠いので迷惑かけています。「施設の方」すごくなんでもしてくれます。
- ・いつも急に対応してもらい、助かっています。
- ・月1回のケアマネジメントを受け、心のよりどころが出来、少し安心です。
- ・いつも親切、丁寧で本当に感謝しています。
- ・相談にのってくれます。
- ・もう永い付き合いになりましたが、親戚のような感じで、芯から心配してくれます。今後とも宜しくお付き合い願っています。
- ・いつもやさしい言葉と配慮ありがとうございます。私たち家族は、安心して相談にのって もらったり助言して頂き、感謝しています。コロナで大変な時ではありますが、私たちも気を付け生活していこうと思います。1つ提案ですが、家族がいる家庭では、リモートもいいかなと思います。動画で顔見せや相談事なども出来るかなと思います。

- ・いつも頼りにしております。
- ・年々歳をとっていくので、身体の衰えが増えて、認知症も増してくるので、その都度の提案、助言をお願いします。
- ・いつも丁寧に対応していただき、感謝しています。
- ・いつもお気遣いいただきありがとうございます。本人も家族も助かっています。
- ・今後とも宜しく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。家族からの相談にも親身になっていただき感謝しています。大変なお仕事だと思いますが、職員の皆様今後とも、よろしく願いいたします。
- ・小さい島に住んでいて村中、親戚のようなので、気になる事はありません。
- ・介護の度合いが進んだ時にも、家庭でのお世話の仕方、福祉器具など適切なアドバイス、ご指導をお願いします。
- ・いつも笑顔で、とても話しやすいです。いろいろなアドバイスもしてくれます。これからもよろしく願いいたします。
- ・気軽に相談にのっていただいています。
- ・大変助かっています。
- ・グチまで聞いてくれます。とてもよくしてくれます。ずっと担当してもらいたいです。
- ・特にありません
- ・いつ会っても気持ちよく声かけてもらい、うれしいです。
- ・とてもやさしい方です。
- ・いつも気持ちよく相談にのって貰えるので、とても助かっています。
- ・世話になっております。いつも話を親身になって聞いて下さりありがとうございます。感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・小さな事でも、相談にのって下さり、助かっています。今後も宜しくお願い致します。
- ・接遇に関してはとても丁寧に接して下さいます。約束時間も厳守されますので、信頼性があり対応面での安心感が持てます。
- ・いつもお世話になります。母の気になる事、私達の現状などよく聞いて下さり安心してあります。母が徐々に周囲への関心が薄れている事を実感する毎日です。またご相談する事もあると思いますが、よろしくお願いします。母のデイサービスでの姿を年1回でも見る事ができる日がはやく来てほしいものです。
- ・十分に満足しています。今後ともよろしく願いします。
- ・いつもお世話になり、大変感謝しています。
- ・いつもイヤな顔もせず、話を聞いてくれてとてもありがたいです。これからも宜しく願いします。
- ・いつもありがとうございます。



以上のようなご意見を寄せていただきました。ご協力いただきました、皆様、本当にありがとうございました。これからも、信頼されるケアマネジャーを目指し頑張ってまいりますので、宜しくお願いいたします。

アイユウの苑ケアマネジメントセンター 一同