

## 令和5年度 新町玲光苑居宅介護支援事業所 満足度調査結果

新町玲光苑居宅介護支援事業所では、ご利用者様・ご家族様の満足度や要望を把握し、今後のサービスの質の向上を図ることを目的として、アンケート調査を実施致しました。結果は以下の通りとなります。

### <調査の実施概要>

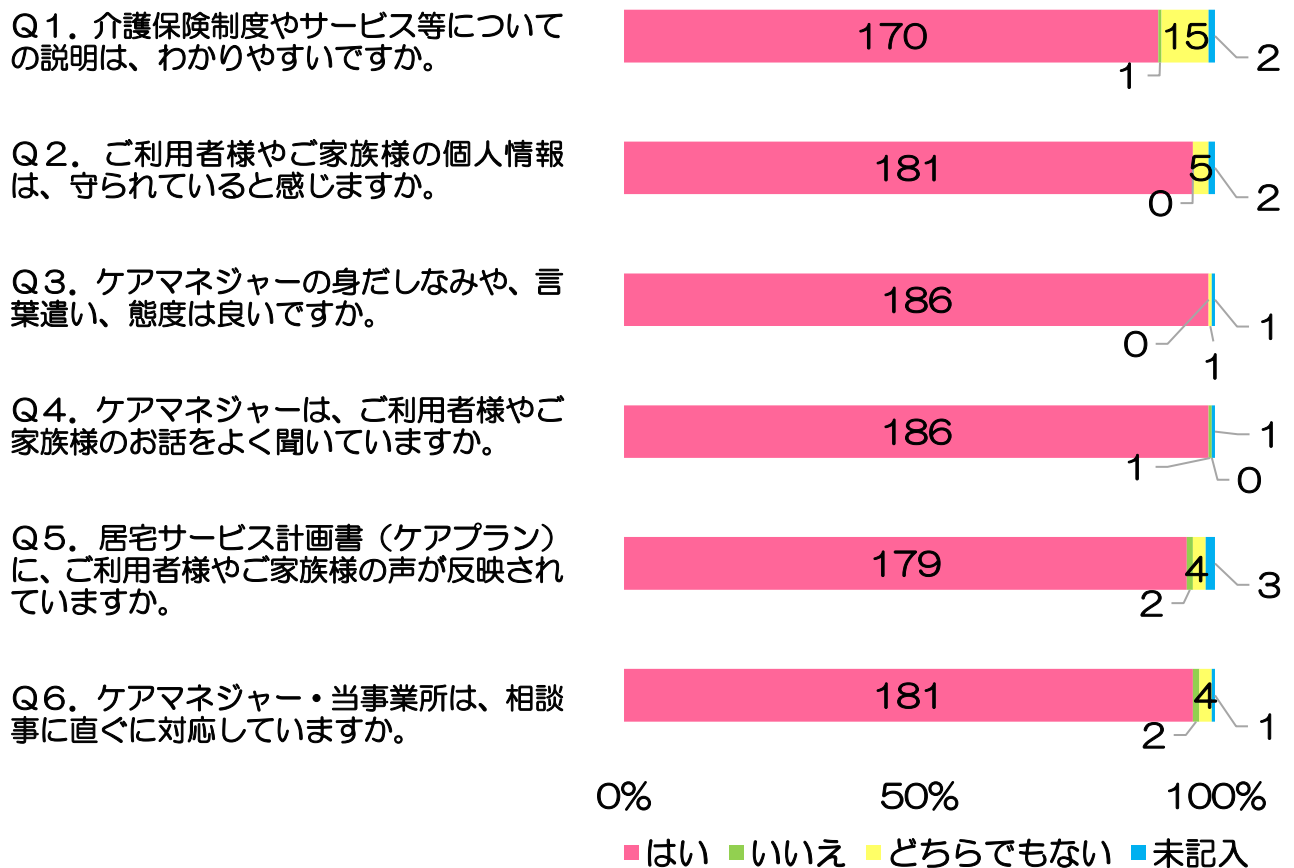
調査の目的：居宅介護支援における評価・結果を振り返り、サービスの質の向上を図る。

調査対象：ご利用者様及びご家族様

調査方法：対象者にアンケート用紙を配布。封をして、手渡し・郵送にて回収。

実施期間：令和05年11月01日～令和06年01月31日

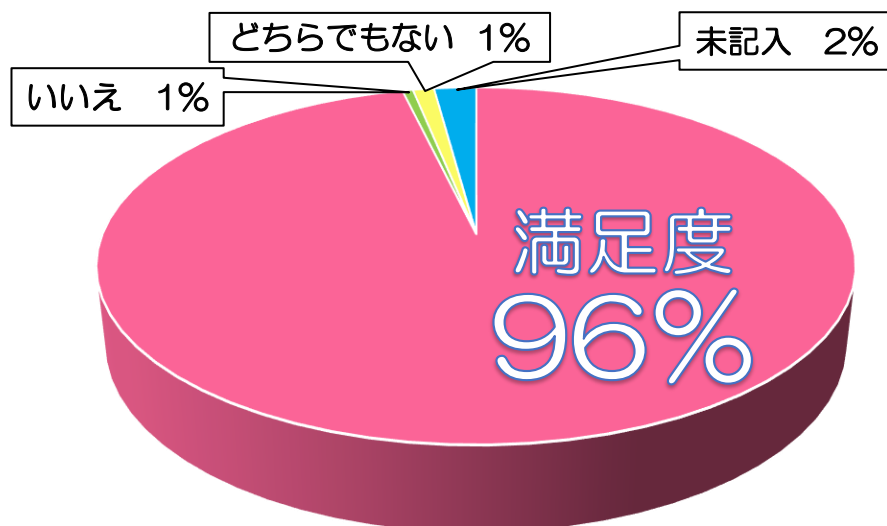
配布：217名 回収：188名 回収率：86.6%



「Q1」の設問に関しては、「はい」90%の結果となりました。「Q3、Q4」の設問については、99%以上の方から肯定的なご意見を頂きました。「Q2、Q5、Q6」については、「はい」95%となりました。

「Q1.介護保険制度やサービス等についての説明は、わかりやすいですか」については、前回の調査結果に比べ「はい」88%から90%に増加しました。制度等をわかりやすく説明する事は、ケアマネジャーの重要な役割の一つですから「適切な方法」や「わかりやすい表現」を用いて、十分に「説明責任」を果たす事ができるよう今後とも努めて参りたいと思います。

#### Q7. 総合的に考えて、ケアマネジャーに満足していますか。



ケアマネジャーへの総合的な満足度としては、96%の方から「はい」との肯定的なご意見を頂戴致しました。

「ケアマネジャーに対してご意見があればお聞かせください。」との自由記入欄には、65名の方にご意見・ご感想を頂戴致しましたので、一部抜粋してご紹介させていただきます。

- 連絡が取れない、取りづらい。玲光苑に電話しても返事がすぐかえってこない。書類のことなど。
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。母と私の話を聞いて下さり、感謝しております。おかげ様でお互いにゆったりと生活できております。
- 家族の話をよく聞いてくれて、的確なアドバイスを頂いております。希望する事柄についても早い対応をして頂いております。信頼できる関係を築かせていただき、日々を不安なくすごさせてもらいとても感謝しております。ありがとうございます。

今回の調査において、ご利用者様・ご家族様より頂戴したご意見を真摯に受け止め、より多くの方から満足して頂けるよう、引き続き業務に精進して参ります。

ご協力頂きましたご利用者様・ご家族様におかれましては、お忙しいところ誠にありがとうございました。