

令和3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>

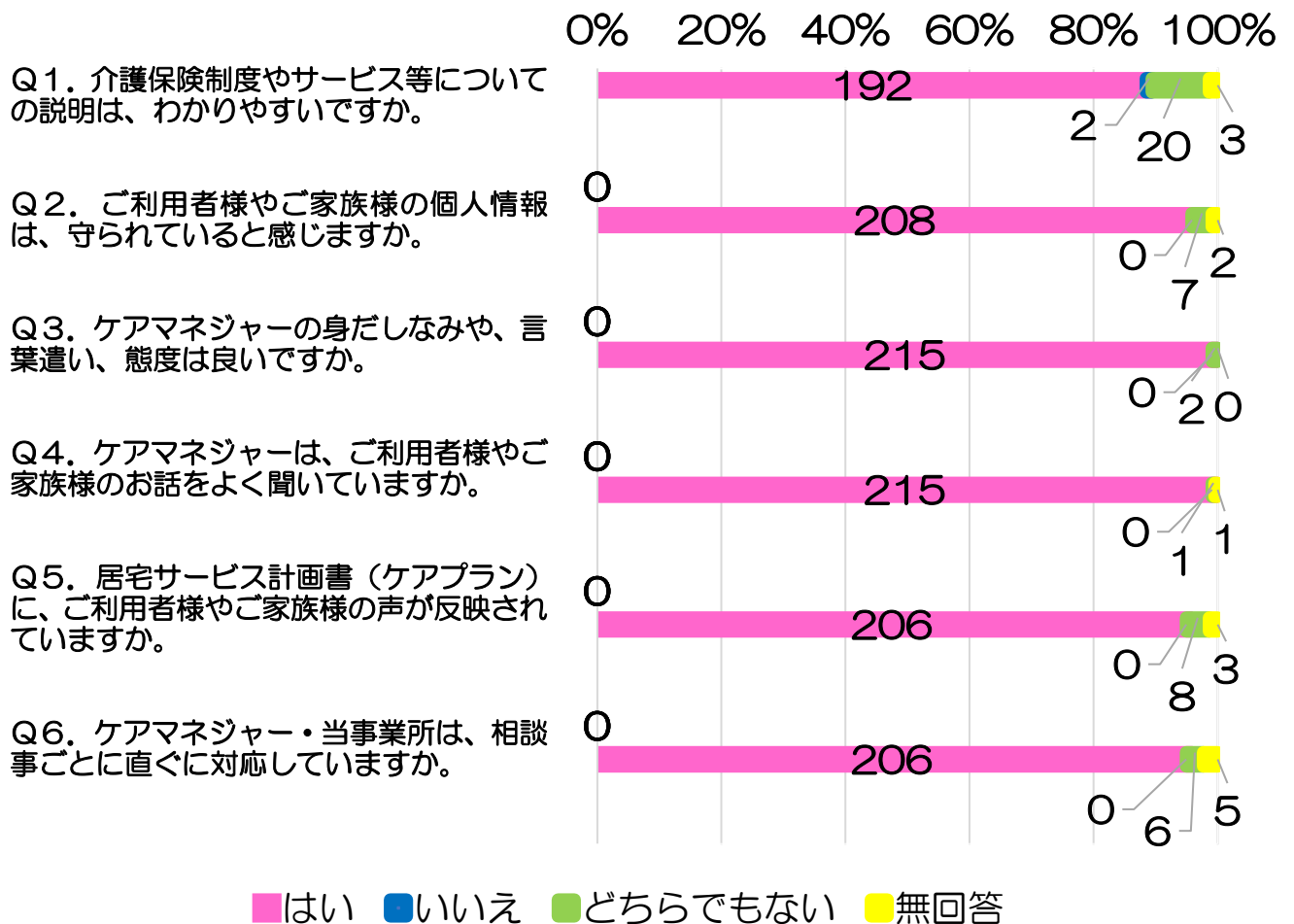
調査の目的：居宅介護支援における評価・結果を振り返り、サービスの質の向上を図る。

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03年10月01日～令和03年12月31日

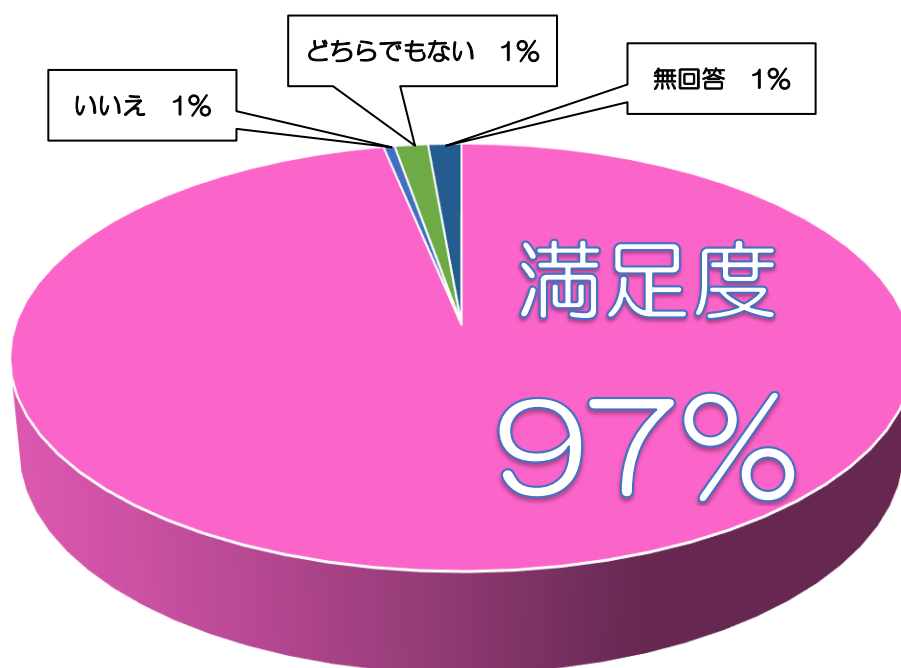
配布：246名 回収：217名 回収率：88.2%



「Q1」の設問に関しては、「はい」88%、「Q3、Q4」の設問については、99%以上の方から「はい」との肯定的なご意見を頂きました。「Q2、Q5、Q6」については、「はい」95%との結果となりました。

「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」95%から88%へと大きく減少しました。介護保険制度の改正等により、制度が複雑化している事も一因とは思われますが、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、97%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、87名の方にご意見・ご感想を頂戴致しましたので、ご紹介させていただきます。

- いつもご多忙の中、ご来宅していただき、色々とお話を頂き本当に感謝の気持ちでありがとうございます。大声でいいたいです。
- ◎
- 今迄のケアマネジャーは短期で交代していましたが、今後は余り変わって欲しくない。
- いつも頼むとてきばきと気持ちもよくやってくれるので助かっています。本当にありがとうございます。
- いつも親切に対応していただき有難うございます。これからもどうぞよろしくお願いたします。
- 明るくお話をよく聞いてくださいます。素晴らしい優しいケアマネジャーだと思います。
- よく状況をとらえて対応してくださいます。本当に有難いです。

- いつもとても良くしていただき感謝しております。
- いつもよい対応して頂いていて大変満足しています。
- よくやってくれています。
- 分かりやすくとても良かったです。
- いつも迅速な対応ありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- いつも時間を守らず、待たせることが多く、また忘れて電話を頂いたり反省ばかりです。よく話を聞いていただき感謝しています。
- 難解な制度について無知な私たちですが、状況に応じて適格な判断を促してくださり大変たよりにさせて頂いております。
- 定期的な訪問はもとより、相談等の対応も早くまた、私共の知らないサービス（制度）なども教えていただき大変満足しております。
- すべて満足です。よくやってくれているので心から感謝申し上げます。
- 老人ホームとの連携もとれていて、いつも助けられております。現在コロナ禍の為、家族もなかなか面会もできない中、様子を把握して連絡していただけるので助かっております。
- 大変お世話になっており感謝しています。いつも温かい対応で有難うございます。
- とても優しくて分かりやすくてさっさと動いてくれて、何でもわがままを聞いてくれ話しやすく、最高の方を紹介していただきました。有難うございます。ずっと同じ方でよろしく願いいたしますね。
- いつも相談に乗っていただきましてありがとうございます。
- 千葉に引っ越してきて1年余りたちましたが、おかげ様で母も私も元気に暮らしていけていることに感謝しております。これからもよろしく願いいたします。
- いろいろと大変ですが、よろしく願いします。
- いつもありがたく思っています。助かってます。
- 親身になって相談に乗って頂けます。
- 引き続き相談にのって頂けると嬉しいです。
- いろいろお話を聞いて頂いて有難いです。これからもよろしく願い致します。
- 満足しています。引き続きよろしく願い致します。
- いつもありがとうございます。宜しく願いします。
- いつも色々ありがとうございます。
- いつも穏やかに対応していただき、何でも話せることができます。感謝しています。ありがとうございます。
- ケアマネジャーは相談ごとを直ぐに対応しているか確認していただきたい。先ずマスクの着用。
- いつもケアマネジャーさんの対応の早さには頭が下がります。キメ細やかに対応していただき、とても助かっております。今後とも宜しく願いいたします。
- とても親身になって相談に乗っていただいています。大変感謝しています。
- 相談ごとに対応していただいてありがとうございます。
- いつも気持ちを明るくしていただき、又、本人や家族の意向を汲んで頂きありがとうございます。
- 大変満足して頼りにしています。とても感謝しております。

- ・とても親身に話を聞いていただき、本当に感謝しております。
 - ・よく話を聞いてくださり、提案をしてくださいます。家族共どもケアして頂いております。これからもよろしくお願い致します。
 - ・大変よくしていただきました。
 - ・大変よくやって頂いて大満足です。深く感謝しております。ありがとうございます。
 - ・いつもありがとうございます。自宅で安心して生活できていることに感謝しております。
 - ・とても身近に対応して下さるのでおばあちゃんも助かっています。相談しやすいお人柄に感謝しています。
 - ・こちらの事情をよく考えてくれて、対応していただきありがたいです。これからもよろしくお願い致します。
 - ・いつも忙しいことと思いますが、面倒がらずに対応して下さい感謝しています。これからもお願い致します。
 - ・「親身になってくださる」という言葉がピッタリです。これからもよろしくお願い致します。
 - ・ケアマネジャーさんには感謝の言葉しかありません。毎月の訪問で気になる事やなにげない話の中でも母や私の気持ちに寄り添ったり話をしてく下さり心が軽くなります。
 - ・これからもどうぞよろしくお願い致します。
 - ・いつも親切にありがとうございます。父も母も安心して暮らせます。感謝しています。
 - ・特にありません。
 - ・ありません。
 - ・とても感じの良い人。どんな話でもにこにこ聞いてくださいます。
 - ・スケジュール変更等にも対応が早く頼みやすい。
 - ・成田市のパイオニア的な玲光苑の組織力を常に感じています。高齢者のような社会的弱者に接していただいている業種の方々に国の待遇は貧しいと感じています。今回各事業所への補助金が増額される方向で国の計画が取り組まれているようです。頑張ってください。
- 日常、玲光苑さんに関しては、ケアマネジャー間の交流が良くできていて担当の方にす早く伝わっている。よく連絡がとれていると感じています。これからもお力を貸して頂きたいと常に思っております。
- ・大きな声で話して頂けるので本人もよく聞こえるので助かります。又、話もよく聞いてくれるので本人も話しやすく満足して会話されている様子です。
 - ・いつも感謝しています。
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・いつも親切にいただいています。質問にも的確にお教えいただいています。お世話になります。
 - ・ご苦労様です。
 - ・日頃お世話になっております。急なお願いにも心良く対処して下さい感謝しております。
 - ・話をよく聞いてくれます。とても助かります。
 - ・特に問題なく多々にわたり対応してもらってますので感謝しております。
 - ・ケアマネジャーさんにはいつも気付かって頂き感謝しております。いろいろご提案を頂いたり親

身になって話を聞いて頂けるので、お会いするとホッとした気持ちになります。大変お忙しそうなのでお体ご自愛下さい。理学療法士さんにもよくして頂き休止している訪問リハビリも体調をみながら再開できればと思っています。理学療法士さんに引き続きやって頂きたいです。多数の介護施設がありますが、玲光苑さんにサービスをお願いできて本当に良かったです。

・とてもきめ細かく、更に両親のために心くばりしていただき、感謝しかありません。本当に担当くださり私たち家族はありがたい限りです。

・とってもかんじの良かたで、来るのを楽しみにしています。

・いつも母の話をよく聞いて下さり感謝しています。

・大変よくして頂いております。

・介護については余り知識が無いので、心強く感じています。頼りになり助かります。

・いつも親身になってくれて助かります。ありがとうございます。

・よく話を聞いてくれる。

・いつも親身になって接して下さりありがたく思っています。今後とも宜しくお願い致します。

・いつもお世話になっております。リホームのご対応ありがとうございます。

・介護についての専門知識が豊富でプロ意識も高く話もよく聞いて下さって本当に良くして貰っています。認知機能の低下で起こる変化に家族は戸惑うことばかりですがいつも親身になって相談にのって頂いたり色々教えて貰って本当に助けられております。迅速な手配にも感服です。これからもお世話になりたいと思っております。

・親切で安心しています。とてもありがたいです。

・地元の方ですので、母の昔話にもよく耳を傾けてくださり理解が早いので話が弾み月に1度の訪問を母も私も楽しみにしております。

・いつもお世話になっております。ケアマネジャーさん、訪問看護の方とてもよくして頂いております。介護保険制度について、もっとわかりやすく教えていただきたいと思えます。

介護度の切り替えの時期はいつでしょうか（要支援、介護1，2）決める月について。

・最高です！

・よく話をきいてくださり、穏やかに話をしてもらい、とても良い時間に感じております。

・いつもお世話になってありがとうございます。おかげ様で元気に過ごさせていただいています。

・いつも大変よく対応していただき大変有難く思っています。

・特にございません。

・日頃より大変お世話になっております。困りごと等即対応していただき、感謝しております。

・対応はとても早いです。引き続きよろしくお願ひします。

・感謝しております。ありがとうございます。

・本人は担当ケアマネジャーさんをとても信用しているので家族としても有難いです。家族も何かあれば相談に乗って頂けるので心強いです。変わらず受け持って頂きたいと思っております。

・いつも感じ良く接していただいて感謝しています。何かあれば相談できるし安心してあります。

・悩み事、相談などあらゆる面に対して迅速で本人、家族ともとてもわかりやすく説明をして下さり安心して頼らせて頂いております。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。

※原文ママですが、個人の氏名等は削除致しました。

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。