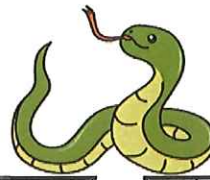


利用者満足度アンケート結果報告

令和7年2月

公益社団法人 信和会
ケアプランセンター虹

(配布: 89枚 回収: 59枚 回収率: 66.2%)



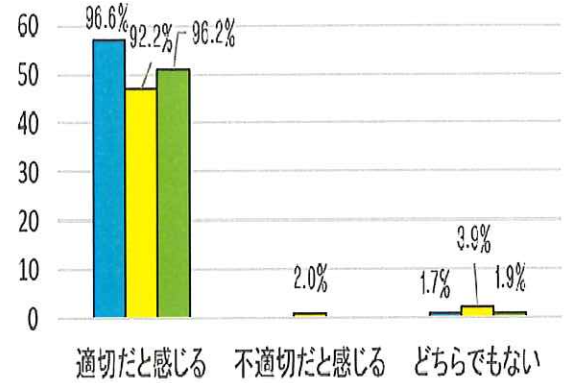
★ アンケートにお答え頂く方はどなたですか？

	2024年		2023年		2022年	
無回答	2名	3.4%	5名	9.8%	1名	1.9%
利用者様本人 男	9名	15.3%	6名	11.8%	9名	17.0%
利用者様本人 女	22名	37.3%	18名	35.3%	15名	28.3%
利用者様本人	5名	8.5%	0名	0.0%	2名	3.8%
ご利用者と家族	21名	35.6%	19名	37.3%	22名	41.5%
家族様	0名	0.0%	3名	5.9%	4名	7.5%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%

	2024年	2023年	2022年
妻	6	6	11
夫	6	6	5
姉・弟	0	1	1
長男	3	2	1
弟	0	0	0
息子	1	0	0
長女	0	4	4
娘	1	2	4
義理娘	2	1	0
無回答	3	5	0
計	22	27	26

1) 担当ケアマネジャーの言葉遣いや、態度はいかがでしたか？

	2024年		2023年		2022年	
① 無回答	1名	1.7%	1名	2.0%	1名	1.9%
② 適切だと感じる	57名	96.6%	47名	92.2%	51名	96.2%
③ 不適切だと感じる	0名	0.0%	1名	2.0%	0名	0.0%
④ どちらでもない	1名	1.7%	2名	3.9%	1名	1.9%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%



言葉使いはゆっくり私にもわかりやすく、はっきりお話になります。

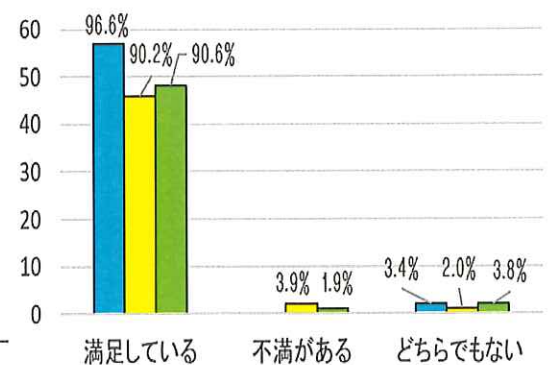
話がやすく、いろいろなアイデアを教えてくれる。思いつかないことを色々と考えてくれて嬉しかった。

言葉使いや服装に関しても、普通一般的な姿勢であればと思います。

言葉使いや態度に関して「適切」という評価をいただきました。引き続き礼節のある行動に努力してまいります。

2) 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、利用料についての説明など、満足できる対応でしたか？

	2024年		2023年		2022年	
① 無回答	0名	0.0%	2名	3.9%	2名	3.8%
② 満足している	57名	96.6%	46名	90.2%	48名	90.6%
③ 不満がある	0名	0.0%	2名	3.9%	1名	1.9%
④ どちらでもない	2名	3.4%	1名	2.0%	2名	3.8%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%



いつも親切に対応して下さいます。利用料がはっきりわからない

初めて説明を受けた時、何となくわかった気でしたが、手元の書類をみて勉強をして、2、3度お話を聞いてだんだん分かってきました。

相談事はすぐ電話などして問い合わせたりで悩むことがないのがありがたいです。

見えていないので言葉かけへの補足として援助者の目を貸してほしい

現在段階のところは、なんの不満もあり

ません。むしろ、利用者側が、あまりに個人的な意識に固執し、正しい機能の働きが阻害されるのが危険です。

わからないところは、再度説明させて頂きます。訪問の際にお声かけ下さい

利用料に関しては、都度不明な点をお伝えください。

サービス事業所・ケアマネジャーよりご説明させていただきます。

利用者様が抱えておられる聴覚・視覚をはじめとする心身の障害や不自由に配慮し対応します。



3) ケアマネが作成したサービス計画は、あなたの意見が反映されたものになっていますか？

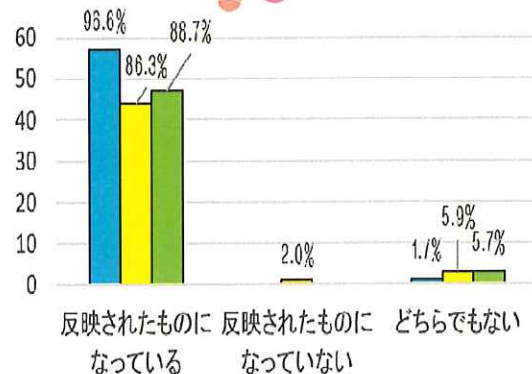
	2024年		2023年		2022年	
① 無回答	1名	1.7%	3名	5.9%	3名	5.7%
② 反映されたものになっている	57名	96.6%	44名	86.3%	47名	88.7%
③ 反映されたものになっていない	0名	0.0%	1名	2.0%	0名	0.0%
④ どちらでもない	1名	1.7%	3名	5.9%	3名	5.7%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%



相談しどのような形がいいかを考えながら作成していただいています。

サービスの計画反映に関しては、6割、7割が本人の意思で提案していることもあり、自分の状況に鑑み、その都度微妙な調整をお願いし、実現をさせてもらっています。

サービス計画書は費用面のご負担にも配慮しながらご本人、ご家族と十分に相談しながら作成させて頂きたいと思っております。



4) 介護されているご家族へ質問です。介護することに対する負担を強く感じますか？

	2024年	
① 無回答	16名	27.1%
② はい	13名	22.0%
③ いいえ	16名	27.1%
④ どちらでもない	14名	23.7%
計	59名	100%

「はい」と返答いただいた方の理由

自分自身が疾患を抱えている	4名
遠方に住んでいる	2名
仕事をしながら介護している	5名
介護を要する家族が複数人いる	2名
経済的負担	2名

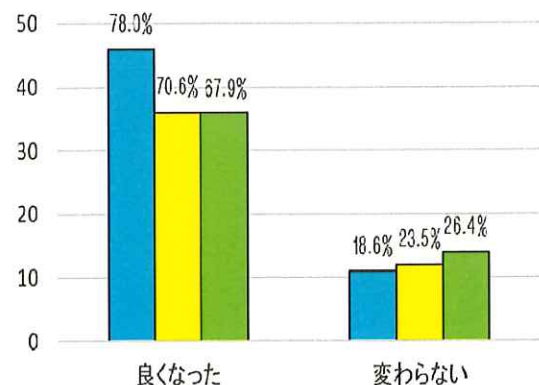
私の体調の悪い時、主人が用事を言うてくるので、つい言葉が強くなり反省しています。一番の悩みは経済的な負担です。先のことを考えると不安でしかたありません。

身体的に障害を抱えて、それと共に高齢化の影響もあって、その中でも育ちの影響や障害の違いからの生活空間の問題が結構、動きの中で生活で深く思うことも多々あります。

介護されているご家族の負担の重さを感じる回答となりました。利用者様やご家族の状況や生活背景にも目を向け、介護の負担や不安が少しでも軽減でき、自分らしい暮らしの実現をお手伝いするため制度活用のご提案もさせて頂きたいと思っております。

5) ケアマネが関わる事で、あなたの生活はどのように変わりましたか？

	2024年		2023年		2022年	
① 無回答	2名	3.4%	3名	5.9%	3名	5.7%
② 良くなった	46名	78.0%	36名	70.6%	36名	67.9%
③ 変わらない	11名	18.6%	12名	23.5%	14名	26.4%
④ 悪くなった	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
⑤ まだわからない	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%



介護生活に他人の目が入ることになり見直しができる。

日常生活についての適切なアドバイスが常々ある。

色々わからないことを看護師さんやケアマネさんが答えてくれることで生活に安心感が生まれました。

家族介護用品など知らない情報を教えてもらい、大変助かっています。長年希望していた外出先にも通えるようになった。

聞いていただき、いろいろ答えてくださいますので、スツとします。やはり吐き出すことは大事ですね。

何でも身内のように親身にしてくれるので任せても良いという気持ちになりました。

もちろん、良い方向に進まなければ困ります。

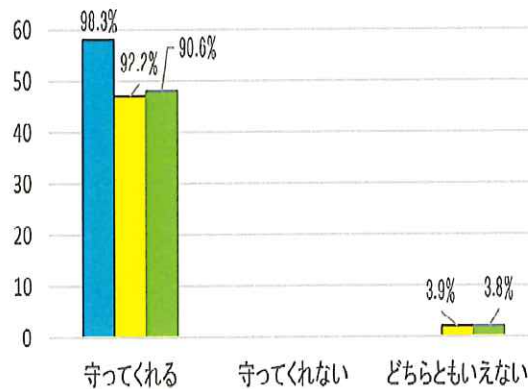
それには、時には自身のことを客観的にとらえる訓練も日頃から大切であると思います。

だから良い方向に進むように日頃からこちらとしてもその方向で取り組みを進めることに..

**利用者様やご家族の生活の質を高めることができるよう
必要なサービスや制度の利用について適宜相談させていただきます。**

6) フライバシーが守られていないと感じたことはありますか？

	2024年		2023年		2022年	
① 無回答	1名	1.7%	2名	3.9%	3名	5.7%
② 守ってくれる	58名	98.3%	47名	92.2%	48名	90.6%
③ 守ってくれない	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
④ どちらともいえない	0名	0.0%	2名	3.9%	2名	3.8%
計	59名	100%	51名	100%	53名	100%



守秘義務を守られていると感じます。
大丈夫です。安心して任せられます。

引き続きフライバシーに配慮し、相談支援を実施いたします。

7) ケアマネからもう少し詳しく説明してほしい事はありますか？（複数回答）

	2024年		2023年		2022年	
介護保険制度	6名		6名		6名	
他の介護サービスの紹介・説明	3名		1名		3名	
他介護事業所の紹介・説明	1名		2名		1名	
介護保険以外のサービスの紹介・説明	5名		5名		8名	
入所施設の紹介・説明	7名		1名		9名	
その他	1名		1名		2名	
計	23名		16名		29名	

いろいろ聞いても仕方ない。

自力で生活が難しいと感じ始めた時など入所できるよう相談を重ねたいです。

現時点では、ありませんが、我々障害の悪化と高齢化の進行の中で、その時々での場面で対応が必要になることが多々出てくるとお思いますので、その都度お願いをしなければなりません。

**介護保険制度、入所施設・介護保険以外のサービスについてもう少し詳しく…
というご意見がありました。訪問の際に遠慮なくお伝えください。**



8) ケアマネに対する意見や要望、新型コロナウイルス感染拡大予防についてなどがあればご記入下さい。

あまりにもいろんな事を深く聞かれる所があり、嫌な気がする。プライバシーを配慮して欲しい
ケアマネジャーさんと話す和家人と話しているような気持ちになり安心してほっとできます。

不十分に思うことはありません今までと違う一人じゃないと思えることが嬉しいです。

フットワーク軽く、介護サービスの担当さんに連絡していただいたり、いつも助けて頂いています。

**必要な情報を把握してサービスにつなげていくこと、経済的な内容も制度利用の判断になります。
支障が出る分には率直にお伝えください。時には、聞き取りが詳細になることもありますご容赦ください。**

満足度アンケートへのご協力を賜り誠にありがとうございました。
紙面の都合上、すべてのご意見を記載することは叶いませんでしたが、どの意見も大変ありがたく、貴重なお声であったと職員一同受け止めております。
皆様おひとり、おひとりの暮らしが少しでも豊かになりますよう引き続き努力を重ねて参ります。今後ともよろしくご意見申し上げます。

