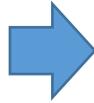


【令和6年度ご利用者様満足度調査 考察及びその対策】

《結果・考察》

- ・アンケートの回収率は59%でした。今回は、切手代金が月を跨いで変更となった為、郵送手段は取らず、直接回収させて頂きました。回収率が、昨年度に比べると低めの結果は、その影響があると考えます。
- ・ご利用者様の年齢は75歳から84歳の方が39%と1番多く、次は90歳以上の方が19%でした。
- ・一人暮らしの方が16%でした。
- ・利用期間は1年～3年が39%でした。
- ・ケアマネジャーの礼儀に対する項目は、92%が非常に満足でした。
- ・「ケアマネジャーは親身に話を聞いていますか」の項目では91%が満足でした。
- ・3.4.7については、質問内容が抽象的の為、回答にばらつきがあった。



《今後の対策》

アンケート調査にご協力頂きありがとうございました。皆様から頂いた結果は非常に嬉しいものであり、心より感謝いたしております。

調査の結果、ご回答いただいた方は54%がご家族・その他で、40%がご本人でした。

女性の利用者様が56%と男性より少し多くいらっしゃいました。

75歳から84歳の利用者様が39%と1番多く、次は90歳以上の方で21%いらっしゃいました。又、ご夫婦のみの世帯とお一人暮らしの世帯を合わせると51%いらっしゃいます。

・質問の内容については、再度事業所内で検討させて頂きます。

上記の結果から、昨年に続き、一人暮らし、夫婦のみの世帯が、50%を超えております。2025年問題（段階世代が75歳以上が約5人に1人）を含め、このような結果を鑑み、対応するケアマネジャーも、より一層の細やかな支援を、心掛けて参りたいと思います。

自由記載について

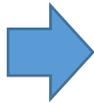
※担当ケアマネさんがとても親身に、対応してくださるので、とても有難く存じます。

※週2回デイサービスを利用してありますが、活動内容と食事に、大変満足しています。特に運動が多いので充実していると思います。有難うございます。

※困っている事、疑問についてお答え頂き、家族として心の安定につながっており、とても感謝しています。お忙しい中有難うございます。

※大変お世話になっております。感謝の毎日を過ごしており有難うございます。各地から紅葉の便り届く此の頃となりました。皆様には、益々のご健勝の事とお察し申し上げます。何か要望の折には、迅速な対応を頂き有難うの気持ちで、いっぱいです。今後もそうした優しさに甘えさせて頂き、素直な心で穏やかな余生を歩んで行きたいと願っています。皆様も相変わらず、ご多忙の日々お過ごしのお事と思いますが、健康にお気をつけ頂きたいと、願っています。

※介護している家族の体調にも、お気遣い頂き有難うございます。



・ケアマネジャーは、常勤・兼務の差や変動はございますが、40件近いご利用者様を担当させて頂いております。その為、月1回の限られた時間を、有効に使えるように、各ケアマネジャーが事前に、面接で確認しなければいけない事など、準備をさせて頂き対応しております。寄り添う支援を今後も心掛けて参ります。

・サービス事業所ご紹介については、ご利用者様・ご家族様の、ご要望に沿うような事業所を特徴や、メリット・デメリットなどの説明をいれながら、提案させて頂くよう、努めております。しかし、こちら側が良いと思っても、ご利用者様によっては、合致しない場合もございます。その際は、遠慮なくご意見を頂き、柔軟な対応を心掛けて参ります。介護保険サービスは、利用者様本位で進められて行く保険です。自立支援を、基本とし、各ケアマネジャーが支援にあたっております。

自由記載について

※担当して頂いているケアマネジャーさんは、とても話しやすい方で、訪問して頂いた日は、毎回気持ちが軽くなります。親身になって一緒に考えて下さり、本当に感謝しております。くじけそうになった時何度も助けて、頂きました。いつも有難うございます。

※月に、1回短い時間の中で利用者や家族の知りたい情報等次々と紹介して下さることに、経験と知識の豊富さを感じ、いつも感謝しています。

※いつも、有難うございます

※相談すれば、色々とお話を聞いて下さり、すぐに対応して頂けるので、助かります。今後も宜しくお願い致します。

※ケアマネジャーの方に会えると、嬉しいです。

※日頃より、利用者本人、家族の意見、話相手になって頂き、感謝しております。

自由記載について

※急な要望や本人が生活しやすいように、対応して下さるのがスピーディーで、とても感謝しております。家族のものの視点と違う角度からの、アドバイスも適格で有難く思っております。

※感謝しております。



・ケアマネジャーは、資格維持の為に必要な法定研修以外にも、院内・院外を問わず自己研鑽で研修を重ねております。訪問以外でも、研修等により担当が不在となる場合がございます。担当以外のケアマネジャーも、毎日の申し送りで利用者様全体の把握をさせて頂いております。可能な限り今後も、対応させて頂きまので、お気軽にご相談下さい。

・迅速な対応ができる事が、ご利用者様、ご家族様の不安を軽減できる事だと思っております。電話以外でも、メールのご活用もございますので、引き続きご利用頂ければ幸いです。

・自由記載欄には、お礼の言葉や励ましの言葉を頂きました。継続してご利用頂いております、ご利用者様ご家族様には、お手数をおかけしております。ご協力に深く感謝致します。



・皆様から頂いたご意見を励みに、お願いして良かったと喜ばれるよう、スタッフ一同努力して参ります。