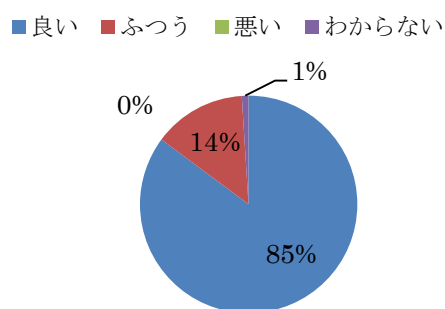


令和6年度 聖愛園指定居宅介護支援事業所 満足度調査

有効回答数 101 票（163 票中） 回答率 61.9%

※令和6年4月1日から令和6年12月31日の間に利用された利用者ご家族対象（利用契約終了者除く）

1. 担当ケアマネジャーの対応はいかがですか？



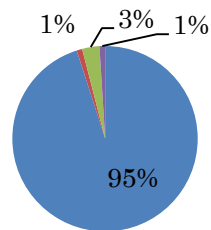
良い…86名 ふつう…14名 悪い…0名 わからない…1名

～コメント～

- ・親身になって相談を聞いてくれます。（他1名）
- ・優しい思いやりを感じます。
- ・とても丁寧で話も分かりやすいです。
- ・いつも親身に対応して頂き、ありがたく思っております。
- ・言葉使いや丁寧な対応をしてもらえて、とても良いと思います。
- ・毎月丁寧な対応をしていただいております。
- ・1人暮らしなので、訪問の時に気兼ねなくお話ができて楽しい。
- ・いつも相談に乗ってくださるので、感謝している。
- ・いつも明るく優しさのある元気な声でお話をしてくれるので、ありがたく思います。
- ・親しみのある優しい接し方で、気軽に聞いたり、話をしたりすることが出来た
- ・職業意識が高く、いろんなことを教えてもらった。
- ・長い時間ケアマネジャーと付き合いすることで、本音を伝えられ、家族からの相談事も信頼できる。
- ・いつも親身に即対応していただき安心しております。

2.サービス計画書にはご本人やご家族の希望などが盛り込まれていますか？

■盛り込まれている ■盛り込まれていない ■わからない ■無回答



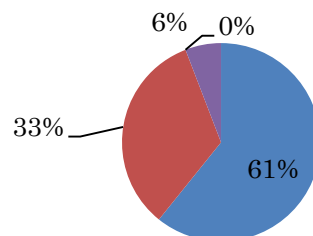
盛り込まれている…96名 盛り込まれていない…1名 わからない…3名
無回答…1名

～コメント～

- ・本人のわがままも受け入れてくれます。
- ・今もサービスカレンダーがあると見やすいのでいいと思います。
- ・こちらが気づかないことなど提案してもらい、助かっています。
- ・1日の予定がきちんと盛り込まれているので楽しい。
- ・よくしていただいております。
- ・担当ケアマネージャーの人数がもっと多く居ればよいのではと思った。家庭訪問などで忙しそうで、余裕がもっとあってもよいのでは？ゆっくり相談できると良い。
- ・本人との会話で確認をとっている。
- ・できればデイサービスを週1回から2回へ増やしたい旨を伝えている。

3.当事業所の電話対応はいかがですか？

■良い ■ふつう ■悪い ■わからない



良い…81名 ふつう…17名 悪い…0名 わからない…3名

～コメント～

- ・利用者宅訪問の連絡は夕方ではなく、3時頃の電話をお願いします。
- ・明るくはきはきした対応が気持ち良いです。

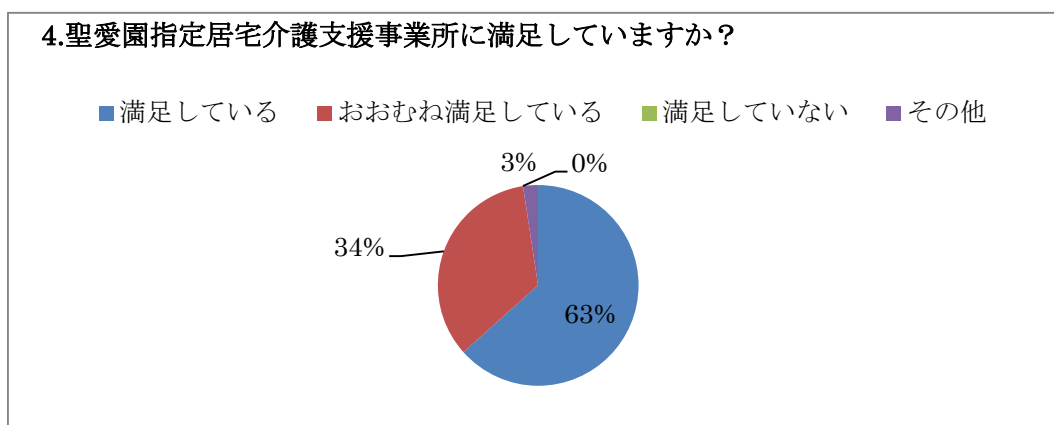
- ・相手の心を気づかい、やさしく親しみを持って話してくれる。安心して対応できるのでありがたいと思っている。
- ・伝言を担当のケアマネージャーまで確実に連絡されている。

わからない

- ・電話をしていないのでわからない（他 2 名）

回答

各利用者様、家族様へ電話の都合の良い時間などをお聞きしながら対応します。



満足している…86名 おおむね満足している…14名 満足していない…0名

その他…1名

～コメント～

その他

- ・まだ利用し始めなのでわからない。

■ご意見や質問、要望など何でも結構です。ご自由にお書きください。

- ・要望に応じて頂きとても助かっています。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・担当ケアマネにはいつもお世話を頂きありがとうございます。私はケアマネに会うのがいつも楽しみです。心からお礼申し上げます。こんな私ですけどよろしくお願ひします。
- ・係の方には何かあったら来るからすぐ連絡してください、と言われ、私たち2人安心して生活しています。
- ・こちらが気づかないようなことも色々ご提案頂いたり、非常に助かっています。これからもよろしくお願ひします。
- ・毎月訪問で色々相談してアドバイスを聞けて満足しています。また、急なデイサービスをお願ひしたり、本当にありがとうございました。
- ・皆様のチーム力によって、主人も元気でいられると思っています。毎月の計画や入浴後の

体操、体にあったりハビリ等皆様のおかげで生かされていると家族共々感じています。細かい配慮感謝しております。

- ・困りことはないですか？といつも気にかけて頂けるので助かります。
- ・ケアマネジャーの訪問日は定期的なのか？不定期なのか？
- ・いつ来ていただけるのかなど、いろいろ相談したいことがあったりする。
- ・日中1人でいると、何をすることもなくぼんやりして寝ることが多くなる。こうして心も体も弱りはてるのではないか。何か私にできる遊びとか行事とかないかなと思う。例えば簡単なものづくり、手芸なものとか。
- ・職員の春移動があると思いますが、できれば担当のケアマネジャーは変更なしでお願いしたいです。
- ・いつも丁寧に対応をしていただき、認知症の家族の世話をする者として、たいへん心強く感じています。
- ・前ケアマネジャーに比べると、電話やどうすればよいかなどの相談などが、まだ不足しているように感じる。
- ・利用者の現在飲んでいる薬、良くなるための詳細なアドバイスやトレーニング方法、過去の同じ病気の人の事例等、教えてほしい。
- ・聖愛園事業所の短時間見学と、利用者さん同士のディスカッションを希望します。
- ・ご多忙の中いつも声を掛けて頂きありがとうございます。
- ・現在、業界全体で人手不足の所、大変だと思いますが頑張ってください。
- ・おやつを提供を止めたのは、残念に思います。家でもおやつは出しているのです、お茶の時間を楽しみにしている利用者は多くいるのではないのでしょうか？
- ・ショートを利用しているのですが、ここに来て、帰宅時間がとても早くなっています。以前に比べると、1時間くらい早くなっている。どのような方向にシフトしているのか気になる所です。
- ・こちらの希望に良く対応して下さっています。変更にも速やかに対応してくださいます。
- ・生活する上での、例えば寝具の改良点など提案して下さい、ありがたく思っています。
- ・いつも祖母にやさしく話しかけてくれてありがとうございます。

回答

短時間見学については、希望があれば感染症の発生状況や面会レベルなども踏まえ、各事業所で見学の受け入れが可能かどうかを確認しながら対応します。

ディスカッションについては、意見交換をする場として思い出カフェ等の紹介などができますので、担当のケアマネジャーに声を掛けて頂きたいです。当事業所でのディスカッションの場については、他の方々の意見を伺いながら検討してまいります。

各利用者様、家族様の不安が解消されるよう、相談等を通して誠実な対応を心がけてまいります。