

【令和7年】

ご利用者様及びご家族様 満足度アンケート集計結果

事業所名： サポートセンターてまり

(1) 回答者について

- | | | | |
|--------|-----------|--------|-----------|
| 1 ご本人 | (31.4 %) | 2 同居家族 | (57.0 %) |
| 3 別居家族 | (10.5 %) | 4 その他 | (1.2 %) |

(2) 職員の身だしなみ・あいさつ・言葉づかいは適切ですか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (58.3 %) | 2 よい | (41.7 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・あいさつ、言葉づかいは大変良いです。
- ・大変良くしていただいています。

(3) ケアマネージャーの役割や利用に関する契約書・重要事項説明書について、
わかりやすく説明を受けましたか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (50.0 %) | 2 よい | (46.4 %) |
| 3 改善した方が良い | (1.2 %) | 4 わからない | (2.4 %) |

(※ご意見)

回答なし

(4) 介護保険サービス(デイサービス、ショートステイ、訪問介護等)の料金や
サービス内容について、わかりやすく説明を受けましたか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (38.1 %) | 2 よい | (60.7 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (1.2 %) |

(※ご意見)

回答なし

(5) 苦情や相談を聞いてくれる窓口や電話番号を教えてくださいましたか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (32.9 %) | 2 よい | (57.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (2.4 %) | 4 わからない | (7.1 %) |

(※ご意見)

- ・聞いた後すぐ忘れる(本人)
- ・てまりのなら知っています。その他への相談？

→このたびはご意見ありがとうございます。

「てまりの」はご存じのことですが、その他の相談窓口について十分にご案内できていなかったことを受け止めております。今後は、利用できる相談窓口や連絡先を分かりやすくご案内し、必要な方に確実に情報が届くよう改善してまいります。

(6) 電話での職員の対応について(連絡は取れていますか？)

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (50.0 %) | 2 よい | (47.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (2.4 %) |

(※ご意見)

- ・普通。

(7) 職員は、あなたの気持ちや話をゆっくり聞いてくれますか？

必要に応じて助言などアドバイスは出来ていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 大変良い | (54.2 %) | 2 よい | (41.0 %) |
| 3 改善した方が良い | (1.2 %) | 4 利用していない | (3.6 %) |

(※ご意見)

- ・いろいろアドバイスをしてもらっています。
- ・話したことに対しては対応してくれてありがたいが、気がつかない事に対してアドバイス等が欲しい。

→ご意見ありがとうございます。

職員の対応について温かいお言葉をいただき感謝いたします。

一方で、ご本人が気づいていない点への助言が不足しているのご指摘を真摯に受け止めております。

今後は、相談を受けた内容への対応だけでなく、状況全体を丁寧に把握し、必要に応じて職員からも気づきや提案ができるよう意識してまいります。また、職員間で情報共有や振り返りを行い、よりきめ細やかな支援につなげていきます。

(8) ケアプランを作成・見直す際、あなたの気持ちや身体状況、プライバシー等、
様々な事に配慮してくれていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 大変良い | (53.7 %) | 2 よい | (43.9 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 利用していない | (2.4 %) |

(※ご意見)

回答なし

(9) 身体状況や生活習慣、暮らしの意向を把握し、
あなたらしい生活ができるよう支援していますか？(適切な介護サービスの紹介等)

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (45.1 %) | 2 よい | (47.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (3.7 %) | 4 わからない | (3.7 %) |

(※ご意見)

- ・おためしに行ってきました。(介護は〇〇デイサービスに行く!!)決まり。
 - ・質問がきめ細かくない。何を把握しようかも見えたら良い。
- ご意見ありがとうございます。

質問内容が分かりにくく、何を把握しようとしているのかが伝わりにくかった点について、真摯に受け止めております。

今後は、身体状況・生活習慣・暮らしのご意向など、把握する項目や目的が分かるよう質問内容を見直し、より具体的で分かりやすい聞き取りを行うよう改善いたします。また、聞き取りの際には目的を説明しながら進めるよう職員間で共有いたします。

(10) 必要時にケアプランを変更し、サービス事業所と連絡、調整してくれていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (45.8 %) | 2 よい | (50.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (3.6 %) |

(※ご意見)

- ・今後、お世話になります。
- ・速やかに対処してくれます。
- ・提案はない。デイサービスを調整していただきましたが、現在本人が満足いく施設には行けていません。

→ご意見ありがとうございます。

職員一同、本人の希望や状況に応じた選択肢の検討・提案を行い、より満足いただけるサービス利用に努めておりますが、それにもかかわらずご満足いただけない状況があったことを真摯に受け止めております。

今後は、改めてご本人の希望や状況を丁寧にお伺いし、複数のサービスや施設の選択肢について具体的に提案できるよう努めてまいります。また、施設との連絡・調整をさらに密に行い、より安心してご利用いただける支援体制を整えてまいります。

(11) 約束通りの訪問、相談する機会の提供、必要な手続きを行ってくださいますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (57.8 %) | 2 よい | (42.2 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

回答なし

(12) あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (45.8 %) | 2 よい | (50.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (3.6 %) |

(※ご意見)

回答なし

(13) あなたや家族が困っている時、ケアマネージャーは頼りになりますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (57.8 %) | 2 よい | (37.3 %) |
| 3 改善した方がよい | (0.0 %) | 4 わからない | (4.8 %) |

(※ご意見)

回答なし

(14) ケアマネージャーについてのご意見・ご要望・苦情等ございましたら、教えてください。

(※ご意見)

- ・何かあった時に相談出来る。頼りになる存在です。
 - ・大変良いです。
 - ・大変お世話になって助かっています。
 - ・今まで通り対応頂ければと思います。
 - ・安心して相談なり話が出来ありがとうございます。
 - ・大変良くしてもらっており、有難く思っています。
 - ・大変親身になって頂いています。
 - ・言いあえるくらいでちょうどよい。
 - ・良く対応してくれています。
 - ・この先も同じ方をお願いしたいです。
 - ・特にありませんが、前任のマネージャーに会いたがっています。前任が担当してくればありがたい。
- ご意見ありがとうございます。
- 前任のケアマネージャーをご希望とのことですが、担当変更は難しい状況です。
- 現在の担当者も、本人の希望や生活状況に沿った支援ができるよう努めております。
- 引き続き、ご不安やご要望がありましたら遠慮なくお知らせください。