

令和6年度 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所)

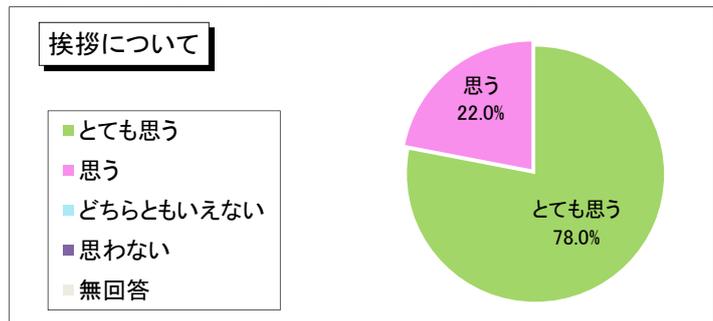
令和6年7月

【アンケート対象者数】	50名	(令和6年5月末時点登録利用者のうち、 誕生日が1月～6月の利用者を中心に抽出)
【回答者数】	41名	【回収率】 82.0%
【回収方法】	返送 (返信用ハガキにて)	
【実施期間】	R6. 6. 1～R6. 6. 31	

■居宅介護支援サービス(ケアマネジャー)に関するアンケート

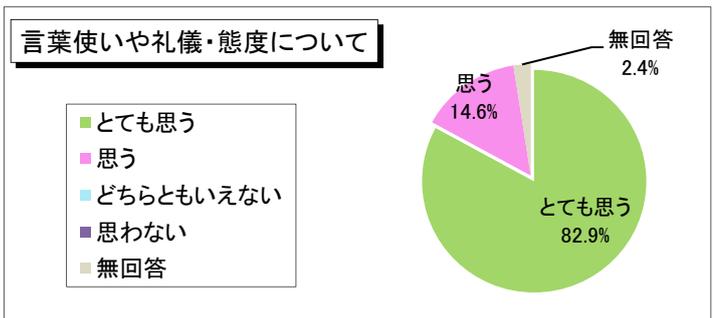
問1. 法人は接遇に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標で取り組んでいます、
できていると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	32	78.0%
思う	9	22.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	41	100.0%



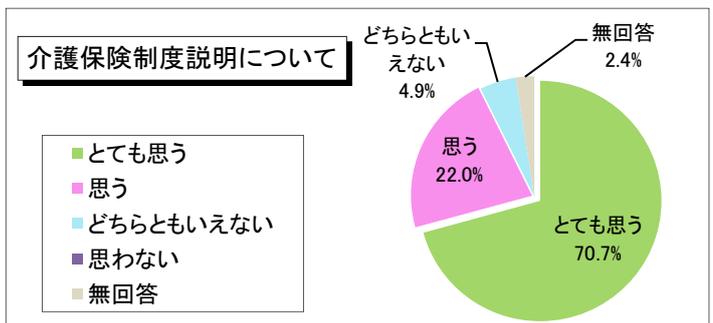
問2. 担当のケアマネジャーの言葉使いや礼儀・態度は良いと思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	34	83.0%
思う	6	14.6%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	41	100.0%



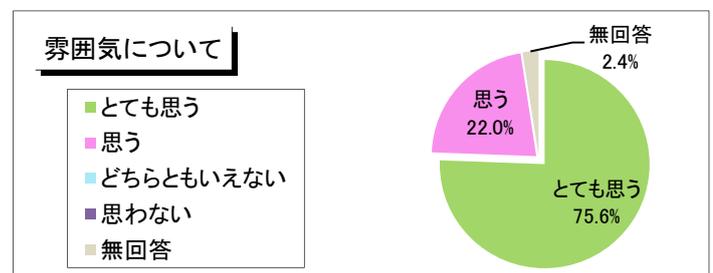
問3. 担当ケアマネジャーからの介護保険制度についての説明はわかりやすいと思
いましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	29	70.7%
思う	9	22.0%
どちらともいえない	2	4.9%
思わない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	41	100.0%



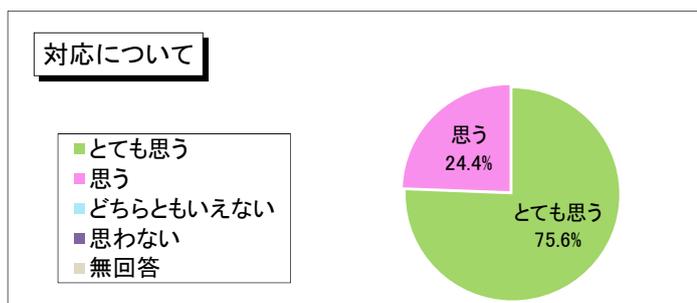
問4. 担当のケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気であると思いますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	31	75.6%
思う	9	22.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	41	100.0%



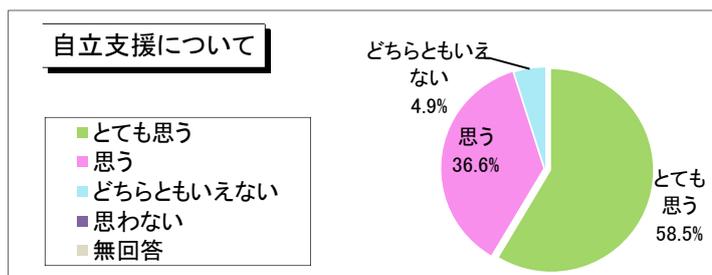
問5. 担当のケアマネジャーは、相談に対し、誠意のある適切な対応ができていると思われましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	31	75.6%
思う	10	24.4%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	41	100.0%



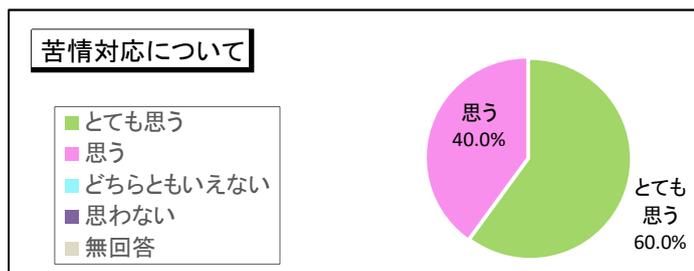
問6. ケアプラン(居宅サービス計画など)はあなたの自立に役立つ内容になっているかと思えますか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	24	58.5%
思う	15	36.6%
どちらともいえない	2	4.9%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	41	100.0%



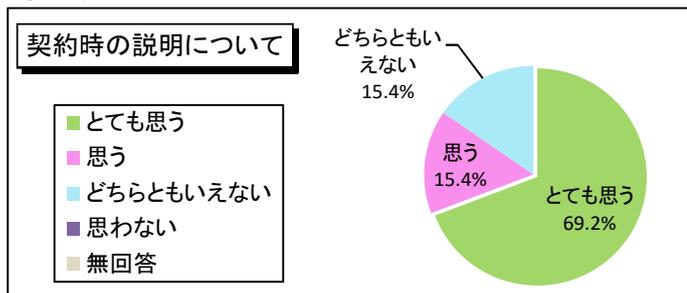
問7. (苦情を申し出たことがある方のみご回答ください)担当のケアマネジャーは、苦情について適切に誠意を持って対応してくれたと思われましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	3	60.0%
思う	2	40.0%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	5	100.0%



問8. (1~6月に新規契約された方のみご回答ください)サービス開始時の説明(重要事項・契約内容など)はわかりやすいと思われましたか？

	人数	構成比 (%)
とても思う	9	69.2%
思う	2	15.4%
どちらともいえない	2	15.4%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	13	100.0%



問9. その他ご意見、ご要望などございましたらご自由にご記入ください。

〈ご意見〉

- ・介護制度の事はよくわかりませんでした。今回利用させてもらって助かりました。一日も早く自立できる様に頑張ります。
- ・初めての介護支援サービスだったので、何もわからない中で親切に対応していただき喜んでます。早期に自立生活できる様、頑張るつもりです。今後も宜しく願いいたします。
- ・いつも細やかなところまでお気遣いいただき家族ともども感謝しております。ありがとうございます。また次月、お会いできるのが楽しみです。
- ・いつもお世話になり有りがたく思っています。これからも色々、お世話になると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・ケアマネジャーさんにはいつも親身になって相談にのって頂き家族も本人も本当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。
- ・ケアマネジャー様から、いつもの確なアドバイスをいただけてます。相談員様、始めコスモスのかげの皆様のきめ細やかな対応に感謝しております。ショートステイ担当者様、誠実な対応、多面的な仕事ぶりに敬服してます。
- ・当方の要望に対して早い対応して頂けるのでとても感謝しています。
- ・いつも丁寧な話をしてくれて相談しやすく安心してます。これからもよろしく願います。
- ・いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。とても助かっています。
- ・色々とお世話いただいて助かっています。ありがとう御座居ました。
- ・いつもありがとうございます。これからもどうぞよろしく願います。頼りにしています。
- ・いつも助けて頂きありがとうございます。今後も宜しく願います。
- ・とても満足しています。ありがたいです。今後もどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつも大変にお世話になっております。よくしていただきありがとうございます。

《要望》

- ①本人はケアマネの役割を少し理解できず家族の意見として回答します。現在、西区は事業所も少なく、高齢者の増加もあり、今は他区に相談せざるをえない場合もあるようです。利用しやすい施設や事業所を身近に増やしてほしいと思います。ケアマネさんがオーバーワークにならないようデジタルAI利用ください。
- ②電子メール又はLINE等で連絡できるようにして欲しいです。
- ③ちょっとお尋ねいたします。コスモス苑に常駐している医師の件ですが、デイサービスを利用している人が、「こんな時、どこに雇ったら良いのでしょうか」とお尋ねしても「近くの医者に雇ってくれと、私はわからない」言われたと言って、それからデイに来なくなった。なんと不親切な人やなと思った事でしょう。お年寄り、それでもコスモス苑を退散したと言う事です。とても残念でなりません。お友達でもあったのに、さぞや本人様は残念でしょう。1人でお住まいの近くの方でした。もう少し親身になって考えて下さる方をよろしく願いいたします。私も同じ気持ちです。ガクッと来たことでしょう。お気持ちを、お察し致しますので筆をとりました。
- ④送迎の車に30分から40分乗車して体の負担になっているような人はいないでしょうか。

《事業所からのコメント》

- ①ケアマネジャーのオーバーワークに関して、お気遣いありがとうございます。ケアプランデータ連携システムなど介護テクノロジーの普及について厚生労働省も力を入れており、当居宅介護支援においても早期に導入できるよう検討しております。また、地域に不足するサービスについては、居宅介護支援事業所として行政に働きかけるなどの社会資源開発に向けた働きかけができていないのが現状であります。今後の課題とさせていただきます。
- ②現在、身体状況など配慮の必要な方についてのみ、電子メール対応などさせていただいております。適切に電子メールやLINEを確認ができる体制になっておらず、ご不便をおかけし申し訳ございません。
- ③筆をとって下さりありがとうございます。ご心配と不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。コスモス苑デイサービスとも情報共有を行い、改善に向けて取り組ませていただきます。
- ④ご指摘の通り、乗車時間が長いと体の負担になる方はおられると思われ。デイサービスやショートステイ等の乗車時間で体の負担になっている方は、一度、ケアマネジャーにご相談して頂けたらと思います。ケアマネジャーからデイサービス等の事業所に対して、配慮をしていただくように依頼させていただきます。
例えば)朝のお迎えの際、送迎の順番を最後にお迎えに行き、乗車時間を短くする等を相談いたします。