居宅介護支援（ケアマネジャー）利用者満足度調査結果

精華町社会福祉協議会　居宅介護支援係

１．調査目的　より良いサービスを提供し信頼される事業所を目指すことを目的として、満足度調査を行いました。

２．実施期間　令和２年５月２５日（月）～６月３０日（火）

３．調査対象　ケアプランを作成している利用者１００名（家族含む）

４．調査方法　アンケート用紙による調査・無記名

５．回 収 率　１００名中７３名（回収率７３．０％）

６．質問事項及び回答（ＮＡ＝無回答者）

（１）ケアマネジャーの接遇について

①ケアマネジャーは相談しやすいですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
61 名	7 名	2 名	1 名	0 名	2 名
83.6%	9.6%	2.7%	1.4%	0%	2.7%

②ケアマネジャーは利用者やご家族の体調や気持ちに合わせて、相談時間や相談場所など配慮をしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
57 名	5 名	7 名	1 名	0 名	3 名
78.1%	6.8%	9.6%	1.4%	0%	4.1%

（２）ケアマネジャーの役割について

①ケアマネジャーの役割や業務内容について、重要事項説明書に基づいて、わかりやすく説明がありましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
49 名	13 名	4 名	1 名	1 名	5 名
67.1%	17.8%	5.5%	1.4%	1.4%	6.8%

（３）介護保険サービスの内容と利用料金の説明について

①介護保険サービスの内容や料金について、ケアマネジャーの説明はわかりやすいですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
47 名	8 名	10 名	1 名	1 名	6 名
64.4%	10.9%	13.7%	1.4%	1.4%	8.2%

②介護保険サービスの内容や料金について質問した時、ケアマネジャーは納得できるまで丁寧に答えていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
46 名	8 名	10 名	1 名	1 名	7 名
63.0%	10.9%	13.7%	1.4%	1.4%	9.6%

（４）ケアマネジャーのサービス内容について

①ケアマネジャーは約束した時間に訪問し、相談や必要に応じて介護保険サービスの情報提供や手続きを行っていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
61 名	2 名	5 名	1 名	0 名	4 名
83.6%	2.7%	6.8%	1.4%	0%	5.5%

②介護保険外のサービスの利用についても、情報提供はありますか？（町の福祉サービス、介護タクシー、ふれあいサポートなど）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
33 名	9 名	17 名	1 名	1 名	12 名
45.2%	12.3%	23.3%	1.4%	1.4%	16.4%

③利用する介護保険サービスの内容に変更が生じた時や、急を要する支援に対してケアマネジャーは迅速に対応していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
53 名	6 名	8 名	0 名	0 名	6 名
72.6%	8.2%	11.0%	0%	0%	8.2%

④ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画（介護計画）に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
60 名	3 名	4 名	1 名	0 名	5 名
82.2%	4.1%	5.5%	1.4%	0%	6.8%

（５）その他

①ケアマネだよりや社協だよりは読んでいますか？

全部読む	気になった部分のみ読む	読まない	ＮＡ
33 名	28 名	6 名	6 名
45.2%	38.4%	8.2%	8.2%

②社会福祉協議会では、本会の介護保険サービスを利用されている方を対象に年１回家族交流会を開催していますが、「家族交流会」に参加したいと思いますか？

はい	いいえ	興味はない	どちらとも言えない	ＮＡ
25 名	36 名	5 名	1 名	6 名
34.2%	49.3%	6.9%	1.4%	8.2%

（６）ケアマネジャーへのご意見・ご要望があればお書きください。

・なるべく、替わらない様にお願いします。皆さん一生懸命、皆がよくなる様に頑張って下さっています。若い方が老人を支える大変なことですが（仕事ですけど）はがゆいと思われる時もあるかと思いますが、にこにことお仕事されてます。自分も老人になることですし、人生順々送りです。

・十分満足しています。いつも有難うございます。

・時間外（特に日曜日）に起きた時には大変心配で、どのように連絡すればよいか分からない等。

・前任者（男性）がすごく色々やって下さって今の形をつくって下さった。残念ながら辞めてしまった。でも今のケアマネもそれを引き継いでやって下さっているのでうまくいっています。給与面で他社から引き抜きがあったのか？介護の中で男性のケアマネも大切な原動力であると思う。今の社会でもっと介護する人たちの事を大切にしてゆくことが大切だと思う。介護を金を出しているのだから「やって当たり前だろう！」という社会の風潮は絶対ダメ。介護者（ケアマネ・ヘルパー）と介護を受ける本人と家族が一体とならないと良い満足を受けられることは出来ない。双方が一体となって介護する人を介護する。介護本人が第一であって、それを支える家族は第二であること。主役は介護される本人であること。それをわきまえない介護家族が多いことはヘルパーやケアマネを悩まし苦しませていると思う。私は独身男性（55 才）、母を介護してます。私が仕事にいけるのもケアマネ・ヘルパーがあってのこと。これがなければ私も母も歩むことはできません。本当にいつもありがとうございます。感謝、感謝、感謝、ありがとうございます。

・いつも丁寧に親身にご対応いただいており、大変有難く思っています。引き続きよろしくお願いいたします。
・現状のように、今後ともよろしくご指導お願いします。
・特にありません。
・介護認定時に、ケアマネの意見が反映されていない。日頃から当事者の内容をよく知っている第三者であるので認定者はケアマネの意見を聴く事が重要と考える。
・いろいろお世話をおかけして申し訳なく思っています。家では出来ない様なお世話をしていただいて喜んでいます。食事、お風呂、トイレ等、そして送迎についても感謝しています。今後共どうぞよろしくお願いします。
・いつも親身になって相談にのって頂き感謝しております。訪問時も本人達と別に、介護側の話もゆっくりと聞いていただいてとても有難いです。今後共よろしくお願いします。
・このままの状態で満足しています。
・皆さんいい方ばかりですので喜んでいます。
・今のまま、担当の方が変わらない方が良いです。
・礼儀も正しく、誠実に対応して頂いています。
・激務の中お疲れもおみせにならず訪問して下さることへ感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
・大変満足している。
・今のところセニアカーを借りていますが、点検には月 1 回必ず来て下さいます（5 月はコロナでなかったですが)。毎日 1 回は近いところの畑を見に行ったり便利に利用させて頂いています。これ以上心身共に悪くならないよう生活したく思っています。今後共よろしくお願いします。
・いつも丁寧でわかりやすく説明して下さるので義母も喜んでいます。私達が大阪にいて離れているのですぐ対応できない事でも、ケアマネジャーさんがいてくれる事で安心出来るのでありがたいです。今はまだ元気な義母ですが、これからの不安もありますし、その時その時にいろいろ相談させていただきたいので、川崎さんのように話しやすい方でよかったと思っています。これからもよろしくお願いします。
・困った事や不安な事があれば相談しやすく、いつでも話を聞いていただきありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
・ケアマネジャーの方には感謝しています。利用者当人よりも家族に寄り添って親身になっていただいていること、心強いです。
・いつも大変お世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
・この 2 年の間親友 3 人が亡くなり、今年 5 月に姉も亡くなり、私も体調悪くして介護がつらい日が度々あります。主人は 70 才過ぎて死んでも何も可哀相な事はないと言った事に対し私はとても失望しました。娘は度々心配してコロナで来られないので、電話をしてくれたりケアマネジャーさんが相談相手になって下さっているので何とか頑張れているかと思います。本当に感謝しています。
・今は大きな変化がないので大丈夫ですが、何か問題が起こった時には相談に乗って頂きたいです。よろしくお願いします。
・いっぱいお世話になっています。一つ一つの項目についてチェックした理由をというの

は書けない。本当に面倒見ていただいているのだから。
・相談にのってもらう時は、具体的で広範囲にわたって情報を提供していただきたいです。介護者も高齢になってきているので、今後色々な問題が生じる事もあると思いますが、よろしくお願いします。
・とても親切で気を遣ってくださっているのがよくわかります。心配なことに対してもすぐに対策の提案がありますし、本当に良くして下さっていて有難いです。が、気さくで話しやすいが故に、つい、ちょっとした不安や愚痴なども言ってしまうのですが、それを真面目に受け取って下さり、すぐに動いて下さいます。本当に一生懸命でとても有難いのですが、ガス抜きもさせて下さいね。
・あまり家の中まで入り込まないで欲しい。
・書面の文字が小さすぎて老眼でもむりと思えるので、意見と言ったら直ちに大文字の書面に直してもらった。有難いです。ありがとう。
・家へ来られた時はいろいろ説明して、おしえてほしい。いろいろ時間をとって、いろいろな事、説明して下さい。
・いつもありがとうございます。もし、何か、私共に対して言いにくいこと等ありましても遠慮なくおっしゃって下さい。今後共宜しくお願いします。
・今後もよろしくお願いします。
・いつも迅速に対応していただき感謝しています。
・我が家の環境を良く理解して頂けており、都度相談をさせて頂いており、非常に安心しております。川崎ケアマネジャー様はとても頼りになり満足しております。
・個人の健康状態等色々知ってもらってそのつど気に掛けて下さるのも良いと思います。
・ショートステイを考えてみようかと思っています。よろしくお願い致します。
・いつも感謝してます。
・はじめてお世話になることで、何が満足で、何が不満かの基準がよくわからないところが多いので記入出来ません。遅くなりました。すみません。

７．成果と課題

〇今回の調査はご利用者（家族含む）のありのままの気持ちを聞きとることを目的とするため、職員による聞き取り調査は行っていません。ご利用者（家族含む）に対して、紙媒体によるアンケート調査（無記名）を実施しました。

〇「ケアマネジャーの接遇」や「ケアマネジャーの役割」の項目では、８０％以上の方に「満足」「やや満足」との高評価をいただきました。利用者（家族含む）からは、「頼りになり満足している。親身になって話を聞いて下さる。わかりやすく説明していただいている」などの声が多く挙がり、ご好評をいただきました。引き続き、利用者一人ひとりに寄り添う支援を行い、信頼される事業所を目指していきます。

〇「介護保険サービスの内容と利用料金の説明」の項目では、７０％以上の方に「満足」「やや満足」との評価をいただきました。しかし、「やや満足」の意見の中で、「現在の全

国的な介護保険の使用料、将来の見通しなども説明が必要」とのご意見をいただきました。今後は、目まぐるしく変化していく介護保険制度の動向や将来の見通しなどにも適宜説明ができるように、職員間での情報共有や、社会情勢の動向に着目して業務を行っていきます。

○「ケアマネジャーのサービス内容」の項目では、半数以上の方から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。サービス内容の中の「介護保険外のサービス」の部分では、「介護タクシーについてさらに詳しく教えてほしい。保険外サービスが必要になれば、色々とアドバイスを受けたい」とのご意見をいただきました。ご利用者個々の身体状況や生活環境を踏まえて、その時々でその方に応じた不足しているサービスの紹介、満足していただけるサービスの提案をしていきたいと考えています。また、「利用する介護保険サービスの内容に変更が生じた時や、急を要する支援」の部分では、「今の所、急を要する状況は起こっていませんが、土日祝日などに発生した場合不安があります」とのご意見をいただきました。営業時間は月曜日から金曜日の午前８時３０分～午後５時１５分ではありますが、上記以外の時間は転送し、携帯電話にて可能な限り対応していきます。

○「介護保険サービスの内容と利用料金の説明」「ケアマネジャーのサービス内容」の項目における共通事項として、「重要事項説明書」や「介護保険サービスの内容や料金」、「介護保険外サービス」の部分において、「満足」評価が４０％台～６０％台と低く感じました。重要事項説明書の部分では、「かなり前に契約した為忘れている事も多く、どこまでの範囲をお願いできるのか、どこまで情報を聞けるのか、わからない部分もあります」との声が挙がっていました。１年未満のご利用者と長く利用していただいているご利用者で、質問内容を変えるなど、次年度は工夫をしていきたいと考えています。また、今後は説明した内容をきちんと理解していただけるよう、わかりやすい言葉で説明するなど職員の意識づけや個々の資質向上に努めていきたいと思います。

○「その他」の項目である「ケアマネだよりや社協だより」については、「全部読む」と回答をされた方が４０％台、「気になった部分のみ読む」と回答された方が３０％台で、読まれている方の割合は高いものの、「忙しい。ゆっくり読む時間がない。読んでも意味がわからない」との声がありました。紙面づくりにおいて、イラストや写真などの活用や、文章を少なくするなどの工夫をして、忙しい方やご高齢の方でも読みやすい、わかりやすい、また興味をもっていただける紙面づくりを心がけていきたいと思います。

○「その他」の項目である「家族交流会（本会の介護保険サービスを利用されている方を対象に年１回開催）」についての参加の部分では、「気持ちの余裕がない。忙しい」などを理由に参加が難しいとの声が半数以上で、課題が残りました。介護者支援のあり方について考えさせられる機会となり、開催方法等について検討することが必要です。

○「ケアマネジャーへのご意見・ご要望」では、「（担当者が）なるべく替わらない様にお願いします」とのご要望がありました。できる限りご要望にお応えしたいと思いますが、

事業所の都合で担当の変更があることをご理解いただきたいと思います。

〇今回の調査は総体的に高い評価をいただくことができました。皆さまから寄せられたご意見を参考に、今後もご利用者が在宅において日常生活を営むことができるよう、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう、より一層のサービス向上に努め、信頼される事業所を目指していきます。また、令和２年度の居宅介護支援係の目標である、「利用者一人ひとりに寄り添う支援が提供できるように、個々の資質向上に努めます」を達成するために、職員一人ひとりが努力していきます。