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３年６月１５日（火）～７月１５日（木）

３．調査対象　ケアプランを作成している利用者１１８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　１１８名中９１名（回収率７７．１％）

６．質問事項及び回答（ＮＡ＝無回答者）

（１）以下の質問事項のあてはまる評価にチェックを入れて下さい。

①ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
72 名	13 名	6 名	0 名	0 名	0 名
79.1%	14.3%	6.6%	0%	0%	0%

満足

・こちらの要望にもすばやく対応してくださいます。入院等で施設、訪看さん、主治医の先生等への連絡もスムーズです。
・とても話しやすいです。
・いつも相談に乗っていただきありがたいです。
・話しをよく聞いて下さる。
・１か月毎がすごく楽しみに相談することを書留めています。
・気をつかわず相談できます。
・気遣いなく話が出来る！！話に（相談に乗ってくれる！！）との事！
・とっても満足、申し訳ないぐらい。
・介護者や家族の状況をよく把握されているので話しやすい。
・気さくでその方の履歴を聞いても嫌な顔もせずお話しされて、たのみ事があってもすぐにしてくださいます。
・親しみやすい。
・性格が明るく、気さくな方のため、何でも相談しています。
・いつも親身に考えて下さり満足しています。

・仕事だけでなく、個人的な会話もあり、人となりに信用し楽しい雰囲気で相談しやすいです。
・最初からニコニコと笑顔での話し方だったので、こちらも気安く話せる雰囲気でした。
・よく話を聞いてくださいます。
・いつも明るく、楽しく話し合いが出来る。
・本人はもとより介護している私も体調悪く時々私に介護してほしい時があります。川崎さんには本当に感謝しきれない程親身に相談にのって下さりありがたく思っています。
・ていねいに説明して頂いております。
・以前から顔見知りで何でも話しやすい。
・対応が早い。
・訪問時でも電話でも、親身になって相談にのってくれるので、ありがたいと思っております。
・理由なしに満足。
・よく話を聞いてくれている。
・よく愚痴を聞いていただいてます。
・こちらの要望に答えて下さいます。
・話しやすいです。いつも親身になって話しを聞いてもらい、助かってます。
・何でも話しやすい。
・対応が早い。話しやすい。
・すべての項目に大変良くして頂き、またわかりやすい説明、私たちの話をしっかり聞いた下さり、今後も頼りにさせて頂きたいと思っております。
・相談しやすい。
・大変親切なご対応で相談もしやすいです。
・良く相談し、話しやすい方です。
・こちらの話をしっかり聞いていただき、要望に答えていただき、いつも笑顔がすてきです。
・何でも、即時、解決して下さってます。
・いろいろ聞いてくれます。
・いつもていねいに説明して頂いたり、こちらの意見も聞いて頂けてます。
・人柄
・過不足のない時間に、必要十分な情報のキャッチボールが出来ていると思う。

ほぼ満足

・相談しやすくご親切に説明して下さいました。満足しております。
・担当者の変更でよくわからない点もある。
・新しく交代したばかりなのでまだわからない。
・信頼している。
・メールでの対応をして頂いている（ＴＥＬ等の時間がない為）

②ケアマネジャーは訪問時間など約束事を守っていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
77 名	10 名	4 名	0 名	0 名	0 名
84.6%	11.0%	4.4%	0%	0%	0%

満足

・きちっとお見えです。
・訪問時間は正確です。
・時間を守って来て下さる。
・きっちりされています。
・約束の時間はきちんと守られています。
・当然、諸事情により、「完ぺき」は無理にしても十分満足しているとの事！
・きっちりとされていると思う。
・外でその時間を待っておられるのではないかと思う程守れています。大事なことですよね！
・過去に一度も約束違反がありません。
・時間等お約束を守っていただいています。
・前もって電話あり時間通りの来訪です。
・約束の時刻通り来られます。
・何でもきちんとして下さいます。
・訪問時間は予定通り来て下さってます。
・時間どおり来て頂いています。
・理由なしに満足。
・次回訪問日時を決め、ほぼ時間どおり来訪いただいている。
・いつも連絡いただいてます。時間どおりに来ていただいています。
・雨降りでも時間通り来ていただき感謝しております。
・時間通りに来られています。
・訪問時間をきっちり来て下さってます。
・希望する日時に訪問してくださってます。
・訪問時間を守ってくださいます。
・問題有りません。
・約束通りに訪問頂いている。
・きちんと守ってくれています。
・しっかり守っていただけています。
・時間通り来てくれてます。
・毎回、訪問時間前に来て頂いてます。
・前もっての時間決めをしているので、大きく逸脱することはない。

普通

・時々遅れることがある。

③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	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
59 名	22 名	7 名	2 名	0 名	1 名
64.8%	24.2%	7.7%	2.2%	0%	1.1%

満足

・わかりやすく説明して下さる。
・分かりやすいです。
・ケアプランはわかりやすく説明していただいてます。
・私も（夫）、何度か同席しましたが、非常に明るく相談し易い！！
・申し訳ないぐらい大丈夫！
・こちらの疑問や質問にていねいに答えてもらっている。
・わからないことはわかりやすくされてます。何でも私たちは聞いています。
・ていねいに説明していただいています。
・事細かく話されてよくわかります。
・資料が詳しくてわかりやすいです。
・分っている事は何でも言って下さいます。
・私の質問には答えていただいてます。
・わかりやすい。
・理由なしに満足。
・あまりお尋ねする事はありませんが、今後ともよろしくお願いします。
・いつが休みとか言って下さいます。
・明確な点が良い。
・きっちりと説明して頂けています。
・変更等の説明有。
・料金等については良く解らないですが、内容説明は良く理解できます。
・ていねいに説明していただいてます。
・色々な決まり事等、理解しにくい事も、解り易く説明して頂けてます。
・質問に対して、その場で不明なことがあればあやふやにせず、後にお答え頂けるので安心感につながる。

ほぼ満足

・今のところおおざっぱな理解です。細かいところまではわかりません。
・だいたい理解しています。
・制度変更等の時は書面と一緒に説明してくれている。
・難しいことは分かりませんが、大体の事は理解出来ていると存じます。
・わかりやすいです。

普通

・特に不満はなし。

やや不満

・何が利用できてどんな利用の仕方があるかわからないので一覧表が欲しい。

無回答

・変わられたばかりでまだ十分な対話はできていません。

④ケアマネジャーは、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	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
64 名	19 名	5 名	1 名	0 名	2 名
70.3%	20.9%	5.5%	1.1%	0%	2.2%

満足

・テキパキやっていただけます。

・十分に説明されている。

・相談事案にも丁寧に対応していただき、サービス内容に対する情報等についても的確なアドバイスをしていただいています。

・言うことない！

・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

・現在利用しているサービス以外の情報や緊急時の対応もスムーズにしてもらっている。

・生活に必要な器具等たのんでも、すぐに業者の方に連絡されて仕事は十分されてます。

・ていねいに説明していただいています。

・充分に満足しています。

・行っておられます。

・すばやく手続きをして下さってます。川崎さんと出会わなければ私はどうなっていたか分からないくらい感謝の一言です。

・情報提供、手続き満足です。

・理由なしに満足。

・ショートステイの折、日程の連絡などお世話になっています。

・やって下さっています。

・ベッドや車いすの交換などして下さってます。

・相談に応じてもらえる。

・任せていて安心です。

・相談が必要な場合は対応いただいてる。

・私と妻が入院する際、病院の状況等をよく調べてくれ、非常に助かりました。病院の状況等について、その点をよく調べ伝えてくれました。

・とてもたすかっています。

・手回し速くて助かってます。

・色々な決まり事等、理解しにくい事も、解り易く説明して頂けてます。

・勿論です。信頼申し上げて居ります。

ほぼ満足
・必要な情報や手続きは受けております。
・こちらの話の中からニーズを導いてくれたケアマネさんもいました。
・毎月サービス提供の手続きしてもらっています。
・前もってわかってるから。
・相談に応じて、その時の情報提供や説明をしてくれます。
普通
・変更があれば、その都度対応してもらっている。
やや不満
・情報の提供が不足している。
無回答
・ほとんど相談したことがないからよくわかりません。
・④の内容がわかりません。

⑤介護保険外のサービスの利用についても、ケアマネジャーから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	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
49 名	18 名	16 名	2 名	0 名	6 名
53.8%	19.8%	17.6%	2.2%	0%	6.6%

満足
・他の質問に教えて下さる。
・時に外出（買い物等）で手配、連絡等でお世話になっており、十分満足との事！！
・必要な情報についてはお知らせくださっています。
・充分にあります。
・ふれあいサポートの村田さんに３回利用だけですが、きれいに掃除していただきありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
・理由なしに満足。
・現状で満足しています。
・今のところこれで充分です。
・おしらせプリントや毎回のノートでわかりやすい。
・介護サービスの利用についてたずねますと情報をおしえて下さいます。
・ご提案等も頂けています。
・色々と教えていただき助かっております。
・参考になる情報をいただいています。
・前回利用していたサービス（かしのき苑での利用者さんとの交流、あおいとりさんの体力作り等）嫌で辞めてしまいましたが、根気良く誘って頂いてます。
・直近でお世話になった件でも、ありがたく思っています。
ほぼ満足
・情報提供を求めていません。

・言うことない。よく訓練されてる。
・わからないことはなんでも聞いています。
・だいたいの事はお話をいただいております。
・介護タクシーについてもっと詳しく知りたいです。
・ふれあいサポートはあまり聞いてません。
・質問したら答えて頂ける。

普通

・ほとんど利用していないので。
・特にそういう話になったことがないので。
・私自身がケアマネの方の仕事の範囲がわからず。今後は教えてもらいながら利用させていただきます。
・相談すれば情報提供してくれています。
・保険外のサービス聞いたことは今のところないので。
・特になし。
・聞けば対応して頂いている。

無回答

・介護保険外のサービスを利用した事がありません。
・この項については聞いておりません。
・変わられたばかりでまだ十分な対話はできていません
・全然必要がないからでしょう（家族がおもに知ってるから）。でも知りたい。
・今のところ必要ありません。

⑥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	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
60 名	18 名	7 名	0 名	0 名	6 名
65.9%	19.8%	7.7%	0%	0%	6.6%

満足

・こちらの要望にもすばやく対応してくださいます。入院等で施設、訪看さん、主治医の先生等への連絡もスムーズです。
・その様な事はなかった。
・本人が忘れ物で迎えのバスにＴＥＬすぐ来て下さいました。
・利用者側の求めに迅速に対応していただいています。
・対応してもらっている。
・わかり易く説明していただいています。
・対応してもらっています。
・迅速にていねいに対応して下さいます。
・充分です。入浴サービスの杉山さん、池田さん、土谷さん、皆さん明るくて元気をもらえるので会えるのが楽しみです。あおいとりの送迎の方々も明るく元気パワーがもらえる

ので喜んでいます。
・対応していただいてます。
・理由なしに満足。
・すぐに手続きして頂き感謝しています。
・今のところこれで充分です。
・電話対応してもらっています。
・問題有りません。
・サービスの内容の変更、急を要する支援はありませんが平素からよく対応してくれています。
・いつもすばやく対応していただき、有難いです。
・すぐに連絡頂いてます。
・直近でお世話になった件でも、ありがたく思っています。

ほぼ満足

・主人が肥えてきたので昼食のおにぎりが５つあるので１つへらしてもらえたらいいのにと言ってましたら、そこに連絡して頂いたのにはあ!?こんなこともしてもらえるのかと迅速でびっくりしました。
・先日料金の変更がありましたが、御説明をいただいております。
・ケアマネさんが変わっていますので、その時その時で対応して頂いています。
・入院等の緊急時等、気にかけていただいたが個人差があると思う。
・対応頂いていると思う。
・急を要することがなかった。

普通

・迅速に対応されてます。
・利用者の変更希望には迅速に対応してもらっている。

無回答

・本件については、本人（妻）も十分な理解には至っていないものと思われ、私（夫）も同様であります。
・今のところ変りなく生活できていますので、また何かがあればよろしくお願いします。
・変わられたばかりでまだ十分な対話はできていません。

⑦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	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ＮＡ
60 名	20 名	7 名	0 名	0 名	4 名
65.9%	22.0%	7.7%	0%	0%	4.4%

満足

・申し分ありません。
・満足してる！！
・利用者の身体の状態に応じた介護計画であると思います。
・あまりゆっくりよんでいませんが、私共が言ったことをちゃんと反映してもらってます。

・昨年けがした時等、迅速に対処して頂きました。
・最初から介護計画は変わっておりません。現時点十分と思っています。ただ認知症が少し進展していますので必要な時はご相談したいと思っています。
・お陰様で安心して過ごせています。
・満足しています。
・詳しくてわかりやすいです。
・充分です。ライフの皆さんも良くして下さりありがとうございます。
・理由なしに満足。
・説明をていねいにされます。
・毎月、介護計画書いただいてます。
・今のところこれで充分です。
・なるべく利用回数が多い方が良い事を理解してもらっている。
・問題有りません。
・とても満足しています。
・こちらの意見を聞きながら説明があるので満足しています。
・現状、ベストの選択をして頂いていると思う。

ほぼ満足

・時々誤りがあるが満足している。
・日々変化している体調です。少し長期すぎる様に感じる部分もあり。短期での見直しも必要では…？

（２）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。

・よくしてもらってます。訪看さんとの連携もいいです。
・介護保険外のサービスの利用例など、具体的に知れたら利用しやすいのではないでしょうか。パンフレットなどがあれば見てみたいです。
・いつも良くしていただき感謝しています。
・私事に長時間さいて頂いて有難く思っております。
・すべて満足で本人もデイに行くことを楽しみにカレンダーで次行く日チェックです。家での行動もすごくしっかりしてきました。
・とくに意見・要望はありません。今後もよろしくお願いします。
・本人曰く、中々、会話も十分に出来ない中で、色々と細かく接していただき、感謝しています！との事です。本当にありがとうございます！！（夫）より
・何もない。言うことない！本当良くしてくれる。
・毎月、日時にしっかりと約束したように来て下さっています。別に困っている事はありません。今後、いろいろと困る事が出て来るでしょうがよろしくお願いします。
・ケアマネさんこれで３人目で変わるのが早いのでなんでかなぁ？と思います！！
・先々月にやめられた方は一生懸命にお世話下さいました。ありがとうございます。新任の方にも、よろしくお願いします。
・特にございません。いつもありがとうございます。

・コロナな状況にあって、介護の現場も大変だろうと思います。個々の状況に必要なアドバイスをして頂けますように、これからもよろしくお願いします。
・今の処充分ですので要望はありません。
・今後ともよろしくお願いします。
・申し分ありません。今後もお世話かけますが、よろしくお願いします。
・毎月、前もって電話があり、訪ねて下さっています。困っている事など、相談しながら明るく対応して下さっているので助かっています。また、よろしくお願いします。
・何か困った時にケアマネジャーさんに相談しましたら、すぐに対応していただいてありがたいと思っています。自分で思い悩まないでなんでも相談する事にしました。これからもよろしくお願い致します。
・いつも良くしていただいて、ありがたいです。
・ふだんおしゃべりする相手がなく、退屈です。彼女が来ると、いろいろとおしゃべりできるので楽しみです。いつも来てくれるのを楽しみにしています。
・サービス利用者の家族目線なので、実際利用している側とは意見が違ってくるとは思いますが、少しずつお互いの理解がないと続かない事なので、今後とも宜しくお願い致します。
・正直、６月から新しいケアマネジャーに担当して頂く事になり、先日初めてお話しさせてもらったばかりなので、全ての回答が期待と印象にしかありません。ただ、前任の方があまり気づかいや情報提供をしてくださる方ではなかったので、不満を感じており、担当者の変更を依頼すべきか？と悩んでいるところでした。今回の担当の方は、こちらからの質問より先に提案をして頂けたりしたので、本人の立場、家族の立場に立って、一緒に考えていただける方じゃないかなぁ?!との印象でしたので、期待しています。
・利用者本人の状態がよくない時など、時に否定的な言い方やきつい言い方をされることもあるのに、嫌な顔ひとつせず、根気よく対応してくださるのでいつも感謝しております。このコロナ禍で、複数の高齢者と接し、家庭に訪問もするお仕事なのに、ワクチン接種の優先順位が高くないことは驚きでした。介護に携わる方々は、医療従事者に準じる立場だと思います。今後このようなことがないよう、介護分野は声を上げていっていただきたいと思いますし、利用する側としてもできる限り協力していきたいと思います。
・今まであった件につきましてはよくして頂いております。満足しております。
・とても満足。今後共よろしくお願いします。
・満足しています。
・仕方がないことと思うが、ほぼ毎年、ケアマネ（担当者）が変わります。引き継ぎは出来ているのですが、関係が築き難いかと思う。
・特にありません。
・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。介護を必要とするご高齢の方々のお世話をするケアマネジャーのお仕事は線引きが難しく、キリがない大変なお仕事で、常々感謝しております。簡略化できる所は、できるだけ簡略化していただいても･･･と思います。各御家族でご苦労されている点は異なると思いますが、介護に対する工夫例、成功例など、ご紹介頂けたらと思います。（例）ウチは日々の電話を「アレクサ」にして視覚も使ってもらうようにしました。身の周りの整理するに辺り、「ほかす、捨てる」→「手離す」という

言葉を使うようにしました。
・症状に応じて、どういう施設をいつごろから利用するのが適か、はっきりと言って頂ければ大変ありがたい。なれない介護人は全く知識がないもので。
・いつもありがとうございます。
・色々とご相談にも対応して頂き、大変助けてもらっています。今後も宜しくお願い申し上げます。
・多くの担当があり、むつかしいとは思いますが、介護している家族の力にもっともっとなって頂きたくよろしくお願い致します。
・特にありませんが、従来どおりお願い致します。
・ケアマネジャー様の対応、またデイサービスの職員様たちの対応に、いつも感謝しております。もっと早く利用させていただいていたら良かったと思うくらい有難いです。これからもよろしくお願い致します。
・全般的に手早く、色々と難問にも相談にのって下さっています。
・これからも母や父の状態に変化があれば、相談にのって下さい。頼りにしています。よろしく。
・今は元気で自立していますが、先々の介護を考えると不安しかありません。今後共、宜しくお願いします。先週体調悪く、早くからアンケート頂いていました。遅くなりすみません。
・特にありません。
・質問しないと答えや内容がわからない。“こんなケースと時はこんなやり方や利用できるものがありますヨ”と言ったようなことが聞きたい。
・社会的サポートのおかげで、介護している側がかなりラクになりました。このままの状態であれば…の条件ではありますが、神の園入居順がどれ位か、何年待ちかおよそで良いので知りたい。定期的な告知があるといい。

（３）．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「ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？」の項目では、９０％以上の方に「満足」「ほぼ満足」との高評価をいただきました。ご利用者（ご家族含む）からは、「話しやすい」「親身になって相談にのってくれる」「よく話を聞いてくれ頼りにしている」などの声が多く挙がりました。引き続き、ご利用者やご家族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「ケアマネジャーは訪問時間など約束事を守っていますか？」の項目においても、９０％以上の方が「訪問時間はきちんと守ってくれる」など、「満足」「ほぼ満足」との高評価をいただきました。

○「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？」の項目では、８０％以上の方が「わかりやすく説明してくれる」など、「満足」「ほぼ満足」の評価をいただきました。しかし、「やや不満」の意見に、「何が利用できてどんな利用の仕方があるか分からないので一覧表が欲しい」との声もあり、適宜、情報提供をして対応していきたいと考えております。

○「ケアマネジャーは、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？」の項目では、９０％以上の方が「的確なアドバイスをしてもらっている」「すばやく手続きをしてもらっている」「ていねいに説明してもらっている」など、「満足」「ほぼ満足」との高評価をいただきました。しかし、「やや不満」の意見に、「情報の提供が不足している」との声もあり、職員間での情報提供に差が出ないよう、情報交換や勉強会を積極的に行っていきます。

○「介護保険外のサービス利用についても、ケアマネジャーから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）」の項目では、「満足」「ほぼ満足」の方が７０％以上に対し、２０％弱の方は「普通」「やや不満」の回答でした。「ほぼ満足」の意見の中にも「介護タクシーについてもっと詳しく知りたい」「ふれあいサポートはあまり聞いてない」、無回答の中に「聞いてない」との声もあり、適宜、情報提供や説明をしていきたいと考えております。

○「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？」の項目では、「身体状態に応じた介護計画であると思う」「意見を反映してもらえている」など８０％以上の方に、「満足」「ほぼ満足」との評価をいただきました。しかし、「ほぼ満足」の意見の中に、「少し長期すぎる様に感じる部分もあり、短期での見直しも必要では」との意見がありましたが、半年に１回見直すこと、必要に応じて随時見直すことを位置づけています。今後も職員一人ひとりが個別支援の視点を意識して、その時々の身体状態に応じたきめ細やかな対応をしていきたいと思っております。

○「ケアマネジャーへのご意見・ご要望」では、「ケアマネさんがこれで３人目で変わるのが早い」「仕方がないことと思うが、ほぼ毎年、ケアマネが変わる。引き継ぎは出来ているが、関係が築き難いかと思う」との意見がありました。意見を汲み取り、信頼関係を築いていくためにもケアマネの変更がないよう配慮していきたいと思いますが、事業所の都合で、事前に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。

○今回の調査でも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、今後もご利用者が住み慣れた家で安心して日常生活を送ることができるように、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、職員個々の資質向上、より一層のサービス向上に努めてまいります。引き続き、ご利用者やご家族の思いに寄り添い、信頼される事業所を目指していきます。