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４年６月１日（水）～６月３０日（木）

３．調査対象　ケアプランを作成している利用者１２０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　１２０名中８７名（回収率７２．５％）

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項目にチェックを入れて下さい。

①ケアマネジャーに不安や悩みを相談しやすいですか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	ＮＡ
82 名	４名	０名	１名
94.3%	4.6%	0%	1.1%

はい（満足）

・話しやすい方なので気がついた事はなんでも相談してます。
・優しい親切な対応で満足しております。
・色々な相談に対して答えて頂いています。
・気さくな方で相談しやすいです。
・何事も心安く話せるから。
・ケアマネジャーさんが親しみやすい人柄だから。
・ケアマネジャーさんの情報収集について。
・とても話しやすいです。
・いつも相談すると適切なサービスを考えて下さいます。
・母の折もお世話になったケアマネジャーさんであり非常に信頼しております。
・良くお話を聞いて下さいます。
・介護者の気持ちやストレス等よく理解してもらっています。
・不安悩みは相談したことはないですが、悩みないからです。
・今年３月から介護をお願いしましたが、何もわからず困っていました。介護の仕組みを初め、細かい調整 etc 大変教えていただきました。

・デイサービス、ショートステイ等の内容や質問に的確に対応してくれる。
・月に１回の訪問と電話は再々対応してもらっている。
・月１回来て、いろいろとお話をさせていただいています。
・何でも相談できます。
・気さくな性格ですから何でも話が出来ます。
・よく聞いて下さる。
・悩みや相談をしやすい。
・優しく接していただけるので、相談しやすいです。
・話しやすい。
・何でも気軽に話が出来て、寄り添って親身になって聞いて下さいます。
・いつも笑顔で対応していただいています。
・とてもよく話を聞いて下さるので、ありがたいと思っています。
・老老介護のため自身のことも含め不安なことが多いが、その都度いろいろ相談に乗って頂いている。
・気軽に話しやすいです。
・話しやすいです。話が世間一般のことでもよく聞いて下さいます。
・安心して相談出来ます。
・利用者、家族と両方の事をしっかりと把握してくださっています。
・よく話をきいてくれます。
・定期的に来ていただき、こちらからの質問にも答えていただいております。
・明るいお人柄で話がしやすく、いつも関係のないことまで聞いて頂いています。
・いつも明るく快活で細やかな気遣いをして頂けている。
・しやすいです。
・話しやすい。話しを聞いてもらえます。
・毎回悩み事を聞いて頂き相談にも乗っていただいております。
・こちらの様子をみて、いろいろアドバイスをしてくださるので相談しやすいです。
・ていねいに話を聞いてくださいます。
・よく相談さしていただいております。
・いつも親切にこちらの希望を聞いて頂いています。
・よく気がつく人だと思います。
・何でも聞いてくれるので。
・移動手段に不安があり手立てが見つからなかった時、すぐ相談に乗ってもらえた。
・何でも話しを聞いていただけるので感謝しています。
・念の為、自分の体にも気づかって下さるので満足です。
・コロナ等でその機会がへっています。
・とてもよく聞いていただいています。
・お願いした事について的確な解答がもらえる。

どちらとも言えない
・慣れていないから。

②ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	ＮＡ
84 名	2 名	0 名	1 名
96.6%	2.3%	0%	1.1%

はい（満足）

・細かい所まで良く気づいていただき説明も分かりやすく満足しております。
・不明点はわかるまで説明して下さっています。
・質問に適切に対応していただいています。
・言わんとしていることはよくわかります。
・色んな質問にも応えてもらえるから。
・わかりやすいです。
・いつも分かり易い説明をしていただいております。
・色々と説明して下さって分かりやすいです。
・わかりやすいです。
・電話での会話より直接お会いできたので、小さな質問、悩み等も聞いていただきました。
・毎月訪問してくれて十分にコミュニケーションが取れている。
・とてもよくわかる。
・ていねいに説明して下さっています。
・難しい問題をからんでいない通常のお話しですからわかり易いです。
・的を得ていて無駄が少ない。
・わかりやすい。
・丁寧に説明していただけるので、わかりやすいです。
・丁寧に説明して下さいます。
・よくわかる。
・ていねいに充分説明して下さり有難い。
・よく分かります。良い事ばかり書いてと思われますが満足しています！！
・例を取っての説明で解りやすい。
・利用者にもわかりやすい説明で理解できる。
・定期的に来ていただき、こちらからの質問にも答えていただいております。
・細部にわたり説明して頂いている。
・分かりやすい。
・ゆっくりとわかりやすく説明してもらえます。
・とてもわかりやすいです。
・よく分かるように話して下さっています。
・詳しくわかりやすく説明してくださいます。
・丁寧に説明して頂いています。
・よく気がつく人だと思います。
・わかりやすいです。
・わかりにくい時はこちらから質問し、丁寧に説明してくださるので納得できる。

・いつも丁寧に説明いただいています。
・わかりやすいです。
・話し方、聞く方も上手で年寄りにもわかりやすい。

③ご本人（ご家族）の要望に対して迅速に対応してくれますか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	ＮＡ
83 名	3 名	0 名	1 名
95.4%	3.5%	0%	1.1%

はい（満足）

・こちらの希望も対応をしていただき迅速な連絡もしていただいております。
・メールでの対応もして頂いています。
・希望する福祉用具を探して賃貸の手配を迅速にしていただきました。
・要望はありませんがあれば対応してくれていると思います。
・家族の要望にすぐ対応してもらえた。
・いつも早急な対応ありがたく思っています。
・何度も書類を自宅まで持参していただいたりして満足しています。
・特に本人からの要望もないと存じますが、きちんと対応していただいています。
・緊急の場合にも迅速に対応していただいています（介護者の体調不良等）。
・必ず時を定めて連絡頂けました。
・昨年１１月に母転居後住宅の部分改修やデイサービスの提供等迅速に対応していただき感謝しています。
・対応は早い。
・サービスの調整などすぐに対応して下さっています。
・とくに問題ありません。
・すぐに家に走って来てくれる。
・すぐに対応していただき有難く感じています。
・出られていて、事務所におられない時も折り返し連絡くださいます。
・デイサービス、訪問看護、それぞれの方ともすぐ連絡を取り、こちらの要望にできる限りの対応をして下さっています。
・対応は早い。
・満足してます。
・ちゃんと連絡して下さいます。
・スピード感が有りますので、実行に時間が掛からず良い事と思いますが、内容の問には不明な点がある。
・家族の気持ちもよく理解してもらえています。
・とても早く連絡下さいます。
・定期的に来ていただき、こちらからの質問にも答えていただいております。
・緊急時にも良く対応して頂き、御苦労、感謝しています。
・そく対応してくれます。

・相談ごとがあった時、すぐに対応していただきました。
・何事もすぐに対応していただいております。
・お願いしたことについて、すぐに対応してくださり、すぐに返事をしてくださっています。とても助かります。
・充分に要求に応えてくださいます。
・いつも迅速に対応して頂いています。
・よく気がつく人だと思います。
・変更がある時はすぐ対応してくれる。
・常にすぐ対応してくださるので困ることがない。
・要望に対し資料等もそろえてくれる。

どちらとも言えない
・時々要望した事を忘れている時があったり、返事がなかなかもらえなかったりする時がある。

④今のケアプランに満足していますか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	ＮＡ
77 名	9 名	0 名	1 名
88.5%	10.4%	0%	1.1%

はい（満足）
・本人達も良いと言っています。
・現在のサービス内容で生活できているのでケアプランには満足しています。
・満足しています。
・利用者本人もデイに行って楽しく過ごしているようです。
・家族の負担のことも常に考えていただいてます。
・現状で満足できるプランをいつも立てていただいています。
・いろいろして頂いております。とても嬉しいです。
・現在の介護度では入所もむずかしく在宅での利用サービスを最大限に活用できる工夫をしていただいています。
・本人が元気に毎日を過ごしています。
・夫の変化もありますが、現在では一番望ましいプランだと思っています。
・週３回のデイサービスに母親も喜んでいます。
・体調の変化が多く相談する内容も様々ですが、直ぐに対応していただいています。
・とくに問題ありません。
・よく行き通っている。
・定刻時間（送迎）がこちらの都合に合わない為、不便だと感じる時があります。
・このようなものだと思います。
・充分です。栗山さんに感謝。
・まだ良くわからない。プランについても、それに対して実践されているかどうかについ

ても。
・今のところこれでよいです。
・要望を聞いて下さる。
・容態も現状維持で継続している。
・希望のデイサービスの曜日がなかなか合わない。
・定期的に来ていただき、こちらからの質問にも答えていただいております。
・現在は主人の健康状態も良く、満足しています。
・本人にも、介護者にも、無理のないプランになっています。
・はい。
・こちらの要望を聞いて下さっているので。
・本人が喜んでデイケアに行っております。
・今現在の義母の状態や性格に合わせていただいておりとても満足しています。
・こちらの要望をしっかり聞いてくださっています。
・満足です。
・私共の要望に対して十分満足しています。
・利用者に寄り添って介護度の許容範囲内でのプランを立ててくださるのでありがたいです。
・今、コロナやフェイスシールドをかけ、１時間とても自分では無理で、自分も見習わなきゃと思うことが少しずつあります。
・全体での協議や話し合いのチャンスがへっているように思います。
・用具の貸与、訪問看護の療法士の方も助言、指導等も的確でありがたく思っている。

どちらとも言えない
・自身の心のゆれ動きがあるので、ケアの方向性を決めきれていないから。

（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。
・今の所、無い様です。
・いつもお世話になっています。これからも宜しくお願いします。
・将来訪れる介護サービスの増加等に備え、参考意見や指導をお願いしたい。また、現状のケアプラン内容で現サービス内容の充実を望みます。（軽い歩行器で制動機能の良いもの等）
・特になし。
・今後も一層、いろんな情報を伝えてほしい。
・わがままを言う利用者本人に合ったケアマネジャーさんを選んでいただき有難く感じています。訪問時本人に前向きな質問をしてくださったりで、一時的にもなごやかな時になっています。
・今後ともよろしくお願いいたします。
・本人や家庭の事情をよく理解していただいているので安心してお願いできます。
・認知症の変化に伴い、次のステップも少しは考えなくてはと思っていますので、諸々の条件もあるらしいので色々相談にのっていただきたく思います。

・今のままで充分です。これからもよろしくお願いします。
・特にありません。現状で立派です。頑張って下さい。
・約束の時間をキチンと守れています。これからもよろしくお願いします。
・いつも明るく適切に対応して下さり、感謝しています。このまま継続して下さる事を希望します。
・これからもよろしくお願いします。
・満足しているので何も有りません。
・いつもお世話になり、有難うございます。寄り添って、親身になって、前向きにアドバイスをして下さいまして、有難うございます。心強く、感じています。
・今後もよろしくおねがいします。
・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
・助かっています。
・別にどうこうと云う事はありません。私の話もよく聞いてくださいます。満足です。
・新しい施設等の紹介の場合は、内容を調査しての説明をお願いしたい。
・いつも会話が弾んで利用者も笑顔で和みます。有難うございます。
・特にありません。
・いつもありがとうございます。何ごとにおいてもすぐに対応してくださいます。
・たまに約束時刻に遅れて来られることがある。
・いつもお世話になり有難うございます。今後ともよろしくお願い致します。
・今のままで充分です。
・何事にも親切に対応して下さってありがたく、家族共々感謝しておりとても大満足です。
・今迄通り対応して頂きたいと思っています。
・ケアマネの山本さんには大変感謝しておりますのでこのまま宜しくお願い致します。
・利用者のことだけではなく、家族のことも考えてくださり、アドバイスをしてくださるので、とてもうれしいです。
・できれば続けてお世話になりたいです。
・日程の変更などすぐに連絡調整していただきありがたいです。
・今後ともよろしくお願いします。
・今までどおりいつもどおり活動を続けて下さい。ありがとうございます。
・良くしていただいてほんとうによろこんでいます。これからもよろしくお願いします。
・今まで通りで有りがたいです。
・がんばってして下さいます。
・これまで通りよろしくお願いいたします。
・新型コロナ流行の時もお電話で様子をきいて下さり安心して過ごすことができました。ありがとうございました。
・いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
・どんな事にもていねいに迅速に対応していただいています。家族で感謝しています。
・すべて満足しております。

（３）．成果と課題

○「ケアマネジャーに不安や悩みを相談しやすいですか？」「ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？」「ご本人（ご家族）の要望に対して迅速に対応してくれますか？」の３つの項目において、９０％以上の方が「満足」との高評価をいただきました。ご利用者やご家族が介護保険サービスを利用する上での身近な相談・調整役として、引き続き、満足していただけるよう誠心誠意をもって業務に取り込んでいきます。

○「今のケアプランに満足していますか？」の項目では、８０％以上の方が「満足」との評価をいただいた半面、「どちらとも言えない」との回答が１０％あり、要因として、介護保険のサービスを利用されて間もないことや重要事項説明書について職員の説明不足等が考えられるのではないかと思います。今後の対策として、サービスに対する説明を徹底し、ご利用者・ご家族が満足していただけるようなケアプラン、サービス提供が行えるように対応していきます。

○過去のアンケート調査では毎年ケアマネジャーが変わることに対して厳しい意見がありましたが、ケアマネジャーが定着したことでケアマネジャーに大幅な信頼を寄せていただいていること、安定したサービスの提供が行えていることが、総体的に高い評価をいただいた結果となりました。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、日々研鑽し、サービスの質の向上に努めてまいります。ご利用者が住み慣れた地域やご自宅で安心して日常生活を送ることができるように、これからも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。