

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5年6月1日（木）～6月30日（金）
3. 調査対象 ケアプランを作成している利用者121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 121名中82名（回収率67.8%）
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ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

はい（満足）	どちらとも言えない	いいえ（不満足）	NA
82名	0名	0名	0名
100%	0%	0%	0%

はい（満足）

- ・親しみやすいです。何でも相談しやすいです。
- ・日常から色々と相談等させて頂いており、親切、丁寧な対応をしていただいております。
- ・相談させてもらった件についてわかりやすく説明していただいております。
- ・気安く助言頂く。
- ・相談しやすい対応して下さい。
- ・相談しやすく笑顔で対応して下さいるので信頼しています。
- ・優しい口調で話して下さい、こちらの話にもきちんと向き合ってください。
- ・とても親切で、よく話を聞いて下さり、適切なアドバイスをしていただいております！
- ・積極的に話を聞き出して下さいます。
- ・よく話を聞いて下さいます。
- ・いろんなことによく気付いて下さり、たいへん助かっています。
- ・介護のことだけでなく、介護者の困り事など何でも話をさせていただけます。
- ・訪問時も電話時も、よく話を聞いてくださいます。
- ・何でも話しやすいです。
- ・気さくで話をしやすい方だと思います。相談にも適切に対応していただきました。

- ・ 本人へも家族へも丁寧にお話を聞いて下さいます。
- ・ よく愚痴を聞いてもらっています。
- ・ 話しやすく相談しやすい方です。
- ・ 人柄がよい。
- ・ 話をよく聞いて下さいます。
- ・ 日頃からコミュニケーションがとれているので気を遣わず相談しやすいです。
- ・ 何でもお話出来て、つつい時間をオーバーしてのではと思い申し訳ありません。
- ・ 何時も気軽に相談できてありがたいです。
- ・ リハビリの際、訪問くださり、確認いただきながら、相談できています。
- ・ 毎月訪問されますが、いつも気さくでにこやかでやさしい感じがします。
- ・ 話しやすい方で相談しやすい。
- ・ 気さくで何でも相談できる。
- ・ どんなことでも聞いてくださるので相談してみようという気持ちになります。
- ・ しやすいです。
- ・ 心温まるお言葉で対応していただいています。
- ・ 穏やかにお話しを聞いて下さり対応も早くして下さり助かります。
- ・ いろんな質問にもていねいに答えていただいています。
- ・ 女性ですし、こられたら2人おりますがほとんど私がしゃべっています。
- ・ 相談に対し何らかの提案を頂いています。メールでも対応頂いているので助かります。
- ・ 普通に話してくれている。分からない事を聞いてすぐ教えて下さる。
- ・ 何でもいえるから。
- ・ 話しやすいので相談しやすいです。
- ・ やさしくて、色々寄り添った相談をさせて頂いています。(川崎さん)本当に信頼できる、ケアマネジャーさんです。ありがとうございます。
- ・ いつもお友達が来てくれる様な感じで楽しみにしています。今後共よろしく願います。
- ・ 何事も相談しやすいです。
- ・ 母の昔話などもよく聞いていただいているので話しやすいようです。
- ・ 息子とつないで下さるのが助かります。
- ・ 丁寧に対応して下さいます。
- ・ こちらの様子をわかってくださって、いろいろアドバイスをしてく下さるので助かっています。やさしく話しかけてくださっています。
- ・ たのんだ事ははっきりと聞いて下さる。

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
81名	1名	0名	0名
98.8%	1.2%	0%	0%

はい（満足）

- ・いつもていねいです。
- ・日常から色々と相談等させて頂いており、親切、丁寧な対応をしていただいております。
- ・わかりやすく説明していただいております。
- ・わかりやすい。
- ・とても分かりやすいです。
- ・具体的な例をあげて下さるのでイメージしやすい。質問にも正確に答えて下さる。その時わからなければ後日電話等で対応して下さる。
- ・とても理解しやすく説明していただいております！
- ・確認しながら説明をして頂ける。
- ・老親にもわかりやすく、根気よく説明して下さいます。
- ・丁寧に説明して下さっていると思います。
- ・いつもていねいに詳しく説明していただいているので分かりやすいです。
- ・丁寧に説明していただいております。
- ・わかりやすくていねいに説明して下さいます。
- ・話しやすい。聞きやすい。
- ・ていねいに教えて下さいます。本人に合った施設も紹介して下さるので。
- ・詳しく分かりやすいです。
- ・手すり設置等での相談でわかりやすく説明いただけました。
- ・こちらが福祉関係に詳しくないのであまり質問することはないのですが、説明はよくわかります。
- ・概ねわかりやすい。
- ・できること、できないことを質問に応じてちゃんと説明してくださるのでよくわかります。
- ・良く解ります。
- ・明瞭で的確なアドバイスをしていただいております。
- ・介護料の改定など、ややこしい時もありますが、概ね理解できていると思います。
- ・私が質問すると女性らしくわかりやすいので満足しております。
- ・その場で回答いただけない場合もありますが、後日回答頂いてます。不明点も納得するまで説明頂いてると思います。
- ・納得して聞かせてもらえるので。
- ・わかりやすく説明してくれるから。
- ・ていねいな説明をしてもらってます。
- ・とてもわかりやすいです。かまえることなく、自然にしゃべる事ができます。安心しております。
- ・話しやすい。
- ・詳しく説明して下さいます。
- ・わかりやすいように話してくださっています。

どちらとも言えない

- ・サービス事業者との調整も今は必要がないため、今後必要となれば、調整や支援を受けたいと思います。

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
78名	3名	0名	1名
95.1%	3.7%	0%	1.2%

はい（満足）

- ・ありがたく思っています。
- ・日常から色々と相談等させて頂いており、親切、丁寧な対応をしていただいております。
- ・いろいろな面で満足しております。
- ・対応が早い。
- ・家族や本人が困っている事を相談に乗って下さり対応して下さい。
- ・電話連絡もすぐ対応して下さいるので安心感があります。
- ・介護用品レンタル等業者さんへすぐに連絡して下さい。
- ・満足しております！
- ・資料などもそろえて下さり、ありがたいです。
- ・最近利用者が入院・退院しましたが、各方面に迅速にご連絡下さり助かっています。
- ・ショートステイの要望などすぐに対応してくれました。
- ・変更の依頼や相談事はすぐに対応していただいていたたいへん助かっています。
- ・ショートステイの提案など迅速に対応していただいております。
- ・てきぱきと早い方です。
- ・対応する事案は未だありませんが対応してくれると信じています。
- ・過日、ポストの件について話をしていました。町の方へ連絡して下さいました。区の方へも今の場所は危ないので今新しい場所へ移転して下さいとのことでした。
- ・こちら側の予定変更など迅速に対応してくれます。
- ・即対応していただいております。
- ・在宅リハ、施設とかの連携でとてもスムーズに対応していただいております。
- ・迅速に対応してもらっている。
- ・かなり急であっても要望に添う対応をして下さるので助かります。通院の車の手配等も本当にありがたいです。家族の外出時のトイレ介助の対応も助かりました。
- ・何事にもすぐ対応していただいております。感謝しかありません。
- ・器具の設置も速かったです。
- ・家族の入院時に迅速にショートステイ先を紹介してもらえたのでたいへん助かりました。
- ・昼食のおにぎりがききましたら多かったので少なくしてほしいとたのみましたらすぐその様にして頂いたのでびっくりでした。
- ・約束頂いた日には何らかの対応を頂いていると思います。
- ・すぐに動いて下さるから。

- ・資料等おもちいただいてたすかります。
- ・私が朝早くから仕事に出るので、無理がない様にと配慮してくれます。ケアマネジャーさん（川崎さん）が居ないと仕事するのは不可能でした。
- ・早い。
- ・すぐに対応して下さいます。
- ・要望する前に、いろいろ考えてアドバイスもしてくださっています。

どちらとも言えない

- ・すでに要望には対応していただきました。今は要望がありませんのでこのような回答になりましたが、今後必要があれば迅速に対応していただけると考えています。
- ・要望は特にしたことがないのでよくわからない。

無回答

- ・要望が発生していないので、何とも言えない。

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
76名	5名	0名	1名
92.7%	6.1%	0%	1.2%

はい（満足）

- ・喜んで楽しくデイサービスに行っております。
- ・体調に合わせたプランの提案。
- ・体調に合わせてプラン作成して下さっています。
- ・こちらの要望にも応えて頂き有難いと思っています。
- ・本人も楽しく通えているので有難い。
- ・満足しております！
- ・チームワークもすばらしいです。
- ・今後もずっと、今のケアマネジャーさんに担当していただきたいです。
- ・体調的に安定しており、本人もおおむね満足しているので今のプランに満足しています。
- ・今のペースでうまくいってます。ありがとうございます。
- ・点数に応じてプランをアドバイスしていただいています。
- ・今後共よろしく。
- ・私は今のままでよいです。無理にすすめても本人がその気にならず我が家が1番よいらしいです。しばらく今の生活をとっています。
- ・毎月来ていただく時にはこちらの話をよく聞いてもらい、相談しやすい方で喜んでいきます。これからもよろしく願います。
- ・融通がきくケアプランで満足しています。
- ・迅速な対応にも感謝しております。ありがとうございます。
- ・その時の状態に応じて考えていただき満足しています。

- ・ ショートステイ、デイケア、在宅リハ等、うまく組んでいただけています。
- ・ プラン作成は細部にわたり配慮されている。
- ・ 利用者や家族の要望に寄り添い、介護度の許容範囲でプランを立ててくださるので満足しています。
- ・ 変わりなく安定しているので満足です。
- ・ いろんなサービスを組み合わせたプランを作ってもらっているので満足しています。
- ・ 利用者さんのことをよくきいて下さりわからない事があたらきいたらとても親切にして頂いています。
- ・ 保険限度額内で可能なプランを提案頂いています（満足）。サービスをさらに受けたいが限度額オーバーとなる為、受けられない（不満足）→ケアマネに対する不満ではない。
- ・ 月に1度の機会楽しみにしています。もっと教えてもらえる機会があればうれしいです。
- ・ とてもありがたく思っています。義母退院後、お尻がただれているのに毎日薬を塗ってくれるよう設定して頂けました。おかげで早く良くなっています。
- ・ 十分に満足できるプランを立ててくださいます。
- ・ 説明をきちんとしてもらっているので満足しています。
- ・ 本人の状態に合わせて、いろいろと提案してもらっています。

どちらとも言えない

- ・ 今は必要としているケアプランは作成していただいているため、今後、さらに介護が必要となれば、十分なケアプランを作成していただけるものと考えています。

無回答

- ・ 満足とはいえないがまあまあといった所です。

(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。

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 特にありません。
- ・ 今のまま、気軽に相談できたらいいです。感謝してます。
- ・ 上述の通り、日常から感謝しております!!
- ・ 相談もしやすく、日頃のつかれをいやしていただき喜んでいきます。
- ・ 今後ともよろしく願い。
- ・ いつも親身になっていただいております！ありがとうございます！
- ・ これからも引き続き、お世話になりたいです。
- ・ いつもていねいな対応していただいておりますありがとうございます。
- ・ 満足している。
- ・ 利用者、私どもの安全とそちら様の出来る出来ないという噛み合わないところもあり、もどかしいこともあります。
- ・ 相談しやすく愚痴も聞いていただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・ 意見、要望共になし。

- ・現状維持でお願いします。
- ・今まで通りで充分です。今後ともよろしく願いいたします。
- ・現状で継続してほしいです。
- ・本人も介護者も高齢になり、いろいろ問題点が出てきますが、今後ともよろしく願いします。
- ・このまま変る事なく同じ人でよろしく願いします。
- ・月1回の相談日ですが、日時等、調整してもらっていますが、土曜日も検討頂けたら働いている人にとっては非常に助かります。
- ・いつも明るく接して下さい、主人も感謝しています。
- ・聞く事も余り分からないので機会があれば都度聞けると嬉しいです。
- ・あんしんしています。
- ・要望や相談等すべてすみやかにやって下さいますのでありがたく何もかも満足しており感謝しております。
- ・何も言うことない。良くしてくれている。
- ・大変良くしていただいております。
- ・自分1人では、とても介護は無理でした。急な入院で、親族との旅行も一時あきらめましたが、義母への説得や施設への予約とか、早急にして頂き、本当にうれしいです。ケアマネさんのやさしさに感謝です。
- ・1人で生活して居りますので話し相手にもなって頂いていて来て頂ける日を楽しみにしています。今後共よろしく願いします。
- ・ヘルパーさんの安全な活動を守って下さい（もちろんケアマネさんも含めて）
- ・木や草の事まで気にしていただいております。ありがとうございます。
- ・栗山さんは素晴らしいです。できれば、今後ともお世話になりたいです。
- ・忙しいのに、直ぐに対応してもらっていて助かっています。
- ・これからのみたい事がだんだんふえていきます。いろいろとたのみます。

(3). 成果と課題

○「ケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？」の項目において、回答頂いた全ての方に「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役として、満足いただいている結果と受け止めています。引き続き、ご利用者やご家族に寄り添った相談支援ができるよう心がけてまいります。

○「ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？」「ご本人やご家族の要望に対して迅速に対応してくれますか？」の2項目においても、95%以上の方が「満足」との評価をいただきました。一方「どちらとも言えない」の回答では、「サービス事業者との調整も今は必要がないため、今後必要となれば、調整や支援を受けたいと思います」「今は要望がありませんのでこのような回答になりましたが、今後必要があれば迅速に対応していただくと考えています」との声がありました。日頃からご本人やご家族の思いや状況を受け

止めながら相談支援や情報提供を行い、実際要望をいただいた時に迅速に対応ができるように努めてまいります。

○「今のケアプランに満足していますか？」の項目においても、90%以上の方が「満足」との評価をいただきました。一方「どちらとも言えない」の回答では、「今は必要としているケアプランは作成していただいているため、今後、さらに介護が必要となれば、十分なケアプランを作成していただけるものと考えています」と期待を込めた意見をいただきました。今後、介護状態に合わせた適切なケアプランの提案、サービス提供が行えるように努めてまいります。

○今回のアンケート調査では、回収率は昨年に比べると低いものの、総体的に高評価をいただきました。ご本人やご家族から信頼をいただいている結果と受け止めています。介護と仕事を両立されているご家庭、老老介護のご家庭等、ご家族の介護形態が多様化する中、「月1回の相談日ですが、日時等、調整してもらっていますが、土曜日も検討頂けたら働いている人にとっては非常に助かります」という声もありました。次年度のアンケート調査に「土曜日の訪問について」の項目を追記し、アンケート結果を踏まえた上で今後の対応を検討したいと思います。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まいります。