

令和6年度居宅介護支援（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6年6月6日（木）～7月8日（月）
3. 調査対象 ケアプランを作成している利用者122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 122名中90名（回収率73.8%）
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
88名	1名	1名	0名
97.8%	1.1%	1.1%	0%

はい（満足）

- ・とても話しやすい雰囲気です。
- ・気軽に話しかけやすくて色々相談したりしています。
- ・どんなことにもすぐ対応していただけるので有難いです。
- ・色々話しも聞いて下さるし、気さくに話し合えるので満足しています。
- ・とてもやさしくて親身になって相談に乗ってくれる。
- ・話やすく、また家族のためになるようにという気持ちが感じられる。
- ・なんでも相談しやすいから。
- ・実母の介護でお世話になっております。母の話をもっとよく聞いて下さり、優しく接して下さっています。
- ・満足しています。ネコが好きで、フランスが好きで、阪神が好きで、その他でも気が合うところが多いと思います。気さくなところがいいですね。
- ・とても親身になって相談にのって下さり有り難いです。
- ・きちんと話しを聞いてくれる。
- ・時間が取れないのでメールで連絡する事がほとんどだが、問題なく対応頂けています。
- ・明るくどんな話も真剣に聞いてくれる。
- ・話しやすい方です。
- ・相談しやすい。

- ・何でも相談できる。
- ・丁寧にこちらの話も聞いて下さり、必要なサービスを提案して下さりありがたい。
- ・いろいろと質問しても気持ちよく答えていただいております。
- ・いつもにこにこと、温かい雰囲気、母の話をよく聴いていただいております、感謝しています。
- ・あまり相談はしてませんが話しやすいです。
- ・何でも気楽に相談にのっていただける。
- ・色々親身に話を聞いて下さる。
- ・話しやすいから。
- ・気安い感じです。
- ・月1回の訪問で、色んなことや語り合えてるので関係性ができている。
- ・無理な相談やお願いにも嫌な顔もせず色々聞いて下さいます。
- ・非常に気さくで、相談しやすい。
- ・こちらの話にしっかりと耳を傾けて聞いてもらっています。
- ・明るい、はっきりとした人です。
- ・私（支援いただいている本人）のみならず、家族の想いまで汲み取っていただいております。
- ・いろいろ相談にのってもらえて助かります。
- ・丁寧な対応をされています。
- ・心良くしてくれている。
- ・としいった人むりです。
- ・たのみたい事はなんでも言っています。
- ・良く話を聞いてくれる。
- ・外出時の介護車や介護タクシーの確保にいていねいに対応して下さる。困ったときは気がねなく相談できる。
- ・やさしい。良く動いてくれる。
- ・親子のような優しい雰囲気の方ですので、つい、甘えてしまい、いろいろ相談に乗っていただいております。助かっております。
- ・いつも何かあればすぐに連絡頂き、とても助かっています。
- ・大変満足しています。よくこちらの話しも聞いてもらっている。
- ・適切な対応をしてくださっています。
- ・いつもいい事を言ってくれる。
- ・いつも親身に相談にのっていただいております。

どちらとも言えない

- ・口先だけで心の中よみとれます。にげてはります。本気で心のいたみますか？足の水虫のくすりもぬってくれず2年近くなります。ふろも買い物、かみの毛カット25年どこも、それと自分のすきなものかってきて私には1口も回ってきません。デイから帰ってきたらたいどがいっぺん。子どもには甘い。私にたいするどげつい、どんな口されて、ヤクザ、けいさつのやっかいなってきたてもなおらん。おおばくの先生がいつてくれます。

いいえ（不満足）

- ・言われたことが気に入らずけんかになりました。

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
86名	2名	1名	1名
95.6%	2.2%	1.1%	1.1%

はい（満足）

- ・わかりやすく丁寧に説明して下さいます。
- ・質問しても説明してもらえます。
- ・とてもわかりやすいです。
- ・わかりやすく説明して下さいます。
- ・知りたいこと、伝えるべきことを過不足なく教えてくれていると思う。
- ・ていねいに接して頂いています。
- ・とても分かり易く説明され、母も内容がよく理解できております。
- ・説明はわかりやすいです。
- ・噛み砕いてわかり易く説明して下さいます。
- ・ゆっくりとわかりやすく説明してくれる。
- ・質問に対する確に対応頂いています。
- ・何事も重要なところは話してくれる。
- ・わかりやすいです（わからない事があったので）
- ・説明はわかりやすい。
- ・わかりやすいと思う。
- ・ゆっくり落ち着いた口調で説明していただけてわかりやすい。
- ・説明もわかりやすく満足しております。
- ・必要と思われる介護用品の使用の仕方や、提出書類の書き方などわかり易く説明していただいています。
- ・①の理由と同じ（何でも気楽に相談にのっていただける）
- ・しっかり説明して下さいます。
- ・ていねいに話をしてくれます。
- ・具体的でわかりやすい。
- ・いつも丁寧です。
- ・ゆっくりとていねいに説明してもらっています。
- ・よくわかるようにはなし（曜日、時間、カレンダーなどしるしして下さいます）
- ・具体的に説明下さっているからです。
- ・ていねいに話してくれる。
- ・説明はいつもわかりやすいです。

- ・わかりやすい。
- ・地域、地域事情等を良く理解・把握しておりますので、安心して何でも相談できます。
- ・家庭環境、性格などを把握して、それに応じた返答がある。
- ・いつも丁寧に言ってくれる。
- ・不満点はありません。

いいえ（不満足）

- ・本人耳がわるいのとわかっていないのに返事をしています。説明がへたである。

③ケアマネジャーはご本人やご家族の要望に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
86名	3名	1名	0名
95.6%	3.3%	1.1%	0%

はい（満足）

- ・まだ要望していませんが要望すれば対応してくれると思います。
- ・すぐに動いて下さいます。
- ・今は特に変わらないけれど、訪問看護、医療も迅速に対応して下さいました。
- ・電話でのフォローアップ等、解決するまでしっかり対応してくれる。
- ・ていねいに対応してもらってます。
- ・デイサービスの曜日の変更など、こちらの我がままにも素早く対応して下さいました。
- ・頑張ってくださいています。
- ・対応してくれます。
- ・要望に対し検討は必ず行って下さいます。
- ・対応していただき満足しています。
- ・対応してもらっている。
- ・要望には迅速に対応してもらっている。
- ・対応が早い。
- ・相談ごとにすばやく対応していただいたり、質問に対し調べ、真摯に答えてくれている。
- ・満足しております。
- ・一昨年暮れの母退院後、自宅→仮住居→自宅への移動で大変お世話になりました。関係者間の連絡手配など様々なことに迅速に対応して頂き、感謝感謝です。安心して頼れる存在です。
- ・都合に合わせてもらってます。
- ・①の理由と同じ（何でも気楽に相談にのっていただける）
- ・対応して連絡して下さい。
- ・依頼したことは必ず電話などで対応、結果を伝えてくれる。
- ・利用者が勝手な不満ばかり言って、デイサービスに行ってくれませんが、何ヶ所か行きましたがどうしてもだめでした。
- ・絶えずご配慮頂いています。

- ・迅速に対応してもらっています。
- ・はい。質問にもていねいに答え下さり有難く思っています。
- ・話しあったりして下さいます。
- ・医師の紹介・対応を迅速に行って下さいました。
- ・ショートステイの利用など対応していただいて助かりました。
- ・スピーディだと感じます。
- ・状況に応じて当初の予定外の要望にもすぐ対処して下さるので助かります。
- ・家にはあまり来られないがすぐ対応してくれる。
- ・すぐに要望に対応してくれる。
- ・こちらの要望には、すぐ応えてくれます。
- ・父が亡くなった時も、我々が家に着くまで、母のそばに居てくれ、助かりました。
- ・時間調整をして、連絡が早くきます。
- ・困ったときにはいつも助けて下さっています。
- ・不満点はありません。

どちらとも言えない

- ・連絡がおそい時がある。

いいえ（不満足）

- ・1年間何もしてくれませんか。世話がかかって困っています。

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
83名	5名	2名	0名
92.2%	5.6%	2.2%	0%

はい（満足）

- ・今はこれくらいだと思います。
- ・今は週3利用しているので送迎もいずれはお願いしたいと思います。
- ・本人も元気になり、デイサービスや訪問看護も、本人にとってちょうど良い具合のペースで満足しています。
- ・ケアマネ氏と十分に話して決めているから。
- ・今のままでよい良い。
- ・満足しています。もし希望があればお伝えしようと思います。
- ・1か月が楽しみ。
- ・ただし、限度いっぱいプランであるだけで、不十分とは感じる。
- ・満足していますが週3回になり、本人（主人）がどうなのかまだわかりません。
- ・デイケアを主にしたプランで満足している。
- ・デイ、訪リハ、訪看の日数、間隔が丁度良く、本人の身体の負担がかからず満足している。

- ・満足しております。
- ・デイサービスの利用回数は母にとって体力的にも丁度良いと思いますし、生活にもめりはりができて、デイの日を楽しみにしているようです。
- ・体力に応じたプランをつくっていただいている。
- ・あまり変化がない。
- ・本人及び家族も十分満足しております。
- ・愛情もあるし、親切、笑顔、身の上守って下さいます。
- ・ケア頂いたお陰で状況がかなり改善されていることが実感できているからです。
- ・サービスを利用しやすいです。
- ・人手不足なので希望の利用が出来ないので不安です。
- ・介護者の立場も配慮し、介護度に応じたプランを立てていただけるので何とか在宅生活を維持できます。
- ・なんでも。
- ・高齢者ですが、週に何日かは自分の時間がほしいので、今のプランで満足しております。
- ・ヘルパーとデイサービス×2、リハビリ×1は助かってますが、介護再認定が思ったより低かった為、週2回のデイサービスが受けられない月があるのが難点。
- ・本人の性格を考慮してくださる。
- ・不満点はありません。

いいえ（不満足）

- ・1年間何もしてくれませんか。世話がかって困っています。
- ・家にいてもらっていたら困っています。

(2) ケアマネジャーの訪問日についてご意見をお聞かせください。

今のままの訪問（月～金曜日）でよい	土曜日または祝日の訪問を希望したい	NA
86名	1名	3名
95.6%	1.1%	3.3%

今のままの訪問（月～金曜日）でよい

- ・社協さんを利用している人は常勤の人っていないと思うので平日でいいでしょう。
- ・問題ありません。
- ・訪問日をお電話で聞いて下さるのでとてもいいです。
- ・土曜、日曜は色々用事もあり、平日の方がありがたいです。
- ・土・祝日は家族が忙しく、平日の方が良い。
- ・希望で時間も変えてもらえるので。
- ・時間通り来て頂いているからよいです。
- ・都合が悪ければ事前に連絡します。
- ・提案して下さった日になかなか合わせることができず申し訳ないです。
- ・土、祝日は人が来るから。
- ・土・日は家族が休みなので。

- ・特にこだわりなし。
- ・月～日曜日、いつでもいいです。
- ・訪リハ、訪看の後のタイミングで来ていただけているので丁度良い。
- ・今のところ訪問でよい。
- ・平日で大丈夫です。
- ・日にちは相談してもらってます。
- ・訪問日の前に連絡をしていただいている。
- ・お互い良い日・時間で合わせて下さる。
- ・デイサービスの迎えが来る直前が一番よい。
- ・月～金の方が都合が付きやすいから。
- ・ウィークデイの方が用事が変更できるので。
- ・私は(月～金)でよい。これからは身体障害者がふえるので土曜日希望があるでしょう。
- ・現状は何も不都合がないから。
- ・前もって電話してもらえるので、予定がたてやすいです。
- ・今のままでいい。
- ・今のところは今まで通りでお願いします。
- ・いつでもOK。
- ・土・日は親子でゆっくり過ごしたいので、平日の訪問で満足しております。
- ・今のままで丁度良い。全日になるとキュウクツさを感じる。
- ・たった一人の生活ですので訪ねて来て下さるのを楽しみにしています。
- ・行政、介護サービス関係もお休みのため対応が遅れるのではないかなあ。
- ・在宅時ならいつでも良いです。

土曜日または祝日の訪問を希望したい

- ・訪問日は仕事を休んでいます。対応しているところもあると思います。企業努力が不足しているのでは…？

(3) 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。

- ・今のところこれで充分です。
- ・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。
- ・何かあればすぐ対応してくれて、とても助かっています。
- ・いつもていねいに聞いて下さるので、家では無口な主人もおしゃべりして、時間オーバーになり申し訳ありません。ありがとうございます。アンケートは本人の記入です。
- ・今のところは特にない。
- ・いつも良くしてもらってたいへんうれしく思っております。今のままで十分満足しています。
- ・話しやすい雰囲気です。いつもこちらの立場に立って考えて、迅速に対応していただき、大変満足しています。今後もよろしくお願い致します。
- ・今のままで結構です。
- ・これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

- ・担当のケアマネジャーは変えないで下さいね。
- ・いつも本当にありがとうございます。頼りにしております。
- ・いつも有り難いと思います。
- ・ご無理ばかり申してありますが、対応頂いております。引き続きよろしくお願い致します。
- ・何でも聞いて頂けるので助かっています。
- ・今のところはありません。よくしていただきこれからもよろしくお願い致します。
- ・今のところない。
- ・現状で満足。
- ・ネガティブになる時の心のケア
- ・ケアマネさんの提案で色々なサービスを受ける事ができ、本人も大満足し、介護者の私の負担も軽減することが出来、感謝しっぱなしです。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になり有難うございます。1. ①～③ケアマネジャーの方はどの方も笑顔で私たちの対応に親切でよくわかるように接して下さりいつも喜んでいます。④まだ入会した日が浅いので本人・私ももっと勉強する必要があると思っています。2. 忙しい日々で大変だと思いますので都合の良い日でお願いします。
 - ・デイサービス施設、訪看との連携やこちらからの相談など、いつもよくして下さり、ありがたいと思っております。
- ・相談があれば電話をしたいと思っています。
- ・特にありません。
- ・とても満足しています。
- ・事業所と密な連絡をとって下さっているのもこれからもよろしくお願い致します。
- ・上述の通り、非常に有り難く、信頼しております（本人、家族共）
- ・今後もお世話様になりますが宜しくお願い致します。
- ・苦労があるでしょう。宜しくお願い致します。
- ・充分満足して居ります。
- ・非常に暖かく、私共の足並みに合わせたケアをしていただき、とても感謝しております。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・充分お世話頂いております。宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・満足しています。
- ・たのんだ事はいつもやって下さっています。
- ・ありません。
- ・いつも親身になってケアプランを立てていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・なし。
- ・このままで満足。
- ・若いのに良くやって下さり、ありがたいとと思っています。
- ・高齢のため、つい我が儘なお願いや要望等をしてまいりましたが、優しく、満足のいく対応をしていただいております。

- ・特に有りません。今のままが良いです。
- ・良く頑張ってやって頂いています。これからもよろしくお願いします。
- ・特になし。
- ・引き続きよろしくお願いします。
- ・ケアマネジャーを変えてほしい。嫁精神的負担がたえられません。本人はわかってくれません。我慢も限界です。

(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、回答頂いた多数の方に「満足」との高評価をいただきました。丁寧な対応や話しやすい雰囲気づくりが、ご利用者やご家族が気軽に相談しやすい結果と受け止めています。今後も満足いただけるようにご利用者やご家族に寄り添った対応を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？」「ケアマネジャーはご本人やご家族の要望に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」との高評価をいただきました。引き続き、ご本人やご家族の要望に対して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。現状は満足していただいていることを受け止めつつ、今後起こりうる状態の変化を想定しながら、介護保険サービスの紹介や適切なケアプランの提案、サービス提供を行ってまいります。

○ケアマネジャーの訪問日については、1名の方だけが土曜日または祝日の訪問を希望されました。いただいた意見が反映できるように個別に対応していきたいと考えています。

○今回のアンケート調査では、昨年と比べると回収率は上がりました。これまでと同様、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。高評価の結果に満足することなく、ご本人や介護されているご家族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。また、地域住民と協力・連携し、ご家庭だけで抱え込まず、地域から孤立しないように様々な情報を発信することで地域で支える体制の構築を目指します。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、サービスの質の向上に努めてまいります。