

# 令和元年度富の里ケアプランセンター利用者満足度調査結果

(1) 調査対象者及び調査期間：(対象者)140名・(期間)令和1年12月21日～令和2年1月31日

(2) 調査結果：

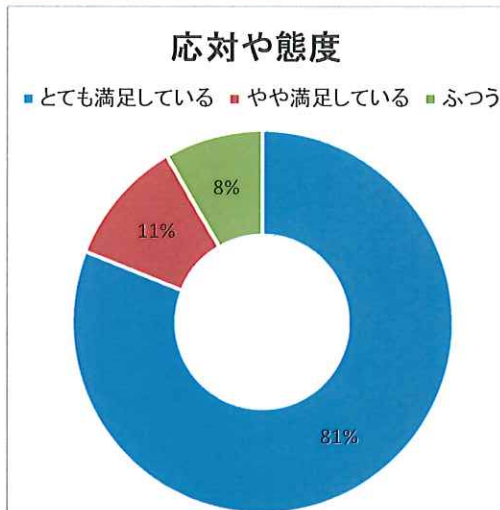
① 回答して頂いた方……84名(回答率60%) (前年度回答率54%)

ご本人	ご家族	ご本人・ご家族	記入なし
24	45	15	0

① ケアマネージャーの対応や態度は満足していますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	68	50
やや満足している	9	14
ふつう	7	11
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

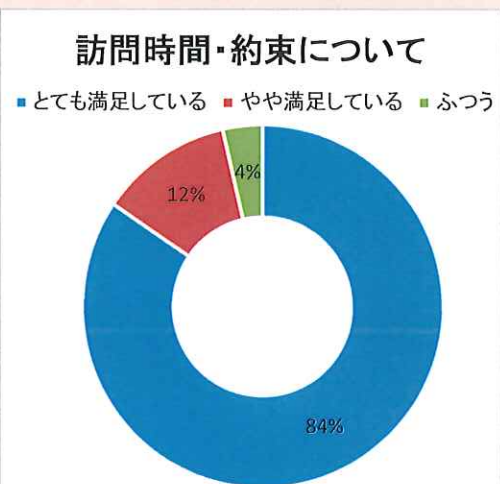
- ・母のことを十分に考えて頂いて感謝している。
- ・素早い行動をしてくれる。
- ・優しい笑顔で対応してくれる。
- ・こまやかな心使いに感謝しています。
- ・テキパキとしていて気持ちが伝わってくる。
- ・母への声かけも丁寧でやさしい。難聴の母にも耳もとで声かけされている。
- ・丁寧かつ親身に対応して頂いている。
- ・ニコニコしてて感じが良い。



② ケアマネージャーは、訪問の時間・時間の約束についてあなたの意向に沿っていますか？

	今年度	前年度
とても満足している	71	50
やや満足している	10	12
ふつう	3	13
やや不満がある	0	1
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

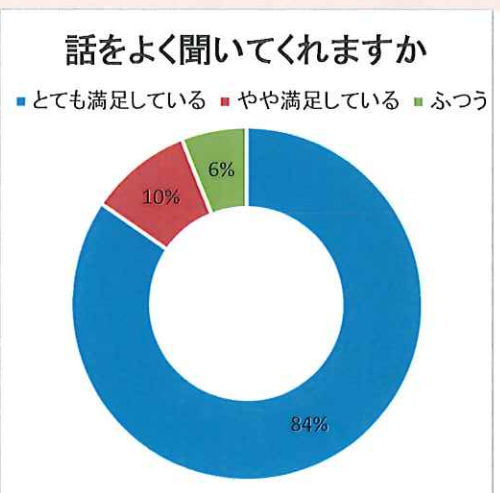
- ・こちらの仕事の都合に合わせて訪問の日時を調整していただき、助かっている。
- ・きちんと時間通りに来る。
- ・時間前5分前が定着している。
- ・必ずこちらの希望を聞いてくれる。



③ ケアマネージャーは、訪問の際にあなたの話をよく聞いているとの実感はありますか？

	今年度	前年度
とても満足している	71	52
やや満足している	8	15
ふつう	5	8
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

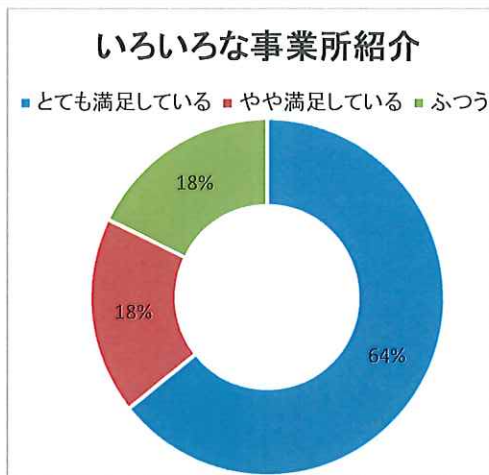
- ・様々な情報を教えてくれるので、参考にさせてもらっている。
- ・いろいろと話をしてくれほっとしている。
- ・本人や家族の意向に添って確認をされている。
- ・困りごと等よく相談にのってくれる。



④ ケアマネージャーは、あなたがサービスを利用する時、いろいろな事業所も紹介していますか？(富の里以外も含む)

	今年度	前年度
とても満足している	54	46
やや満足している	15	7
ふつう	15	19
やや不満がある	0	3
とても不満がある	0	0
記入なし	0	11

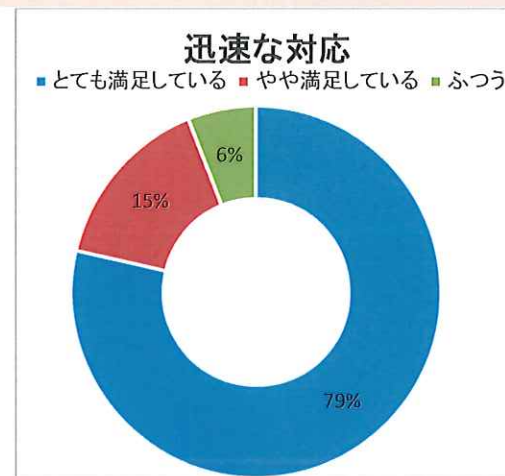
・本人の希望に沿った事業所でのサービスを紹介してくれる。・信頼している。  
 ・私(家族)が希望したとおりに、対応してくれる。  
 ・本人の希望どおりの所を紹介してくれ、喜んでいいる。  
 ・祖母にあった事業所を案内してくれた。  
 ・私どもの意向を聞いた上に的確に紹介してくれる。



⑤ ケアマネージャーは、訪問時に相談事や困りごとを話した際に解決に向かうように迅速に対応してくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	66	50
やや満足している	13	11
ふつう	5	14
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

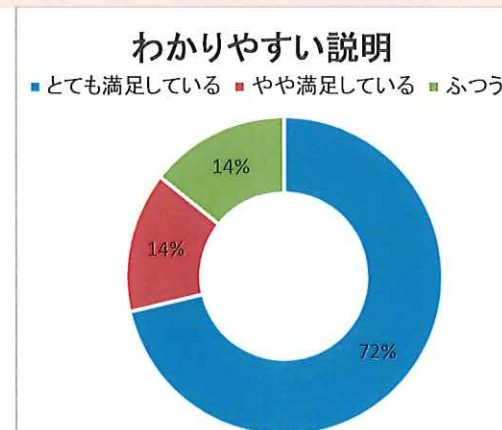
・敏速な対応で感謝している。  
 ・いろいろと心配事を気にかけてもらっている。  
 ・訪問や、意向の確認を十分におこなっている。  
 ・色々な相談にも、できる限りの事をしているのが、私達にもわかります。



⑥ ケアマネージャーは、訪問時に介護保険制度やその他のサービスについてわかりやすく説明してくれますか？わからない時は調べてくれますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	60	50
やや満足している	12	7
ふつう	12	16
やや不満がある		2
とても不満がある		0
記入なし		0

・制度の説明等わかりやすい。

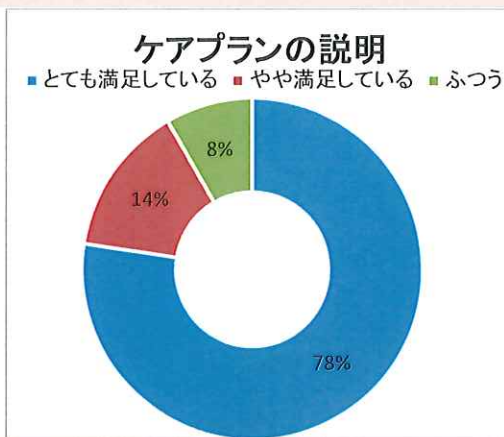




⑦ ケアマネージャーは、ケアプランについて、あなたがわかるように説明していますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	65	48
やや満足している	12	10
ふつう	7	15
やや不満がある	0	2
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

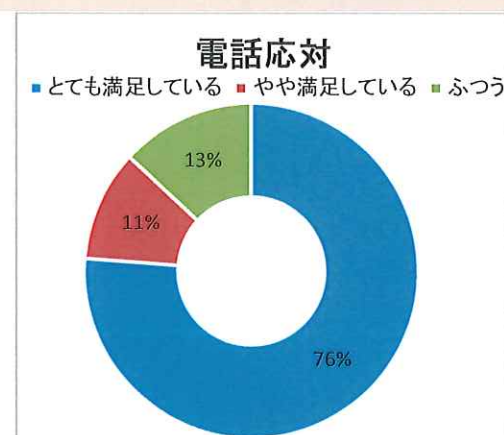
・耳が遠いので、ゆっくりとわかるようにお話してくれる。  
 ・本人、家族、医師の指示に合わせてくれる。  
 ・初めての事でわからない事ばかりでしたが、丁寧な説明でスムーズに事が運ぶことができた。



⑧ ケアマネージャーは、電話対応に対して丁寧に適切に対応をしていますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	64	51
やや満足している	9	11
ふつう	11	13
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

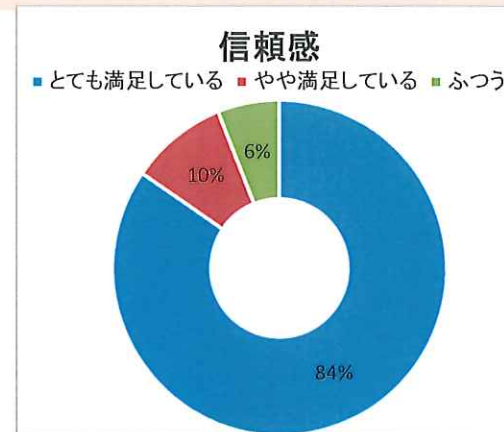
・小さな事でも電話をかけやすい。  
 ・安心感があり、ほっとしている。  
 ・丁寧でやさしいです。  
 ・電話ができない時はショートメールにて対応してくれる。



⑨ ケアマネージャーは信頼できますか？

	今年度	昨年度
とても満足している	71	52
やや満足している	8	14
ふつう	5	9
やや不満がある	0	0
とても不満がある	0	0
記入なし	0	0

・親身になって対応してくれる。  
 ・信頼しています。  
 ・明るくて、心くばりができている。  
 ・入院時の対応や、病院での病状等にも心配が見られ、心から心配してくれる。  
 ・なんでも相談できます。



### ケアプランセンターへのご意見・ご要望

- ・本人の気持ちだけでなく、家族の思いを汲み取り、よくして下さるので、信頼して相談できます。感謝しております。
- ・いつも大変お世話になっております。おかげ様で本人も大変元気になり喜んでおります。今後ともよろしくお願いします。
- ・ケアマネージャーの方の笑顔がとても素敵で合うのが楽しみです。
- ・部屋を訪問して下さる度に、やさしい笑顔で来て頂き本当に心から感謝しております。目元に思いやりとやさしさがうかがい取れます。90歳と年齢を重ねると特に思いやりと、やさしさの心が嬉しいです。
- ・主人も私も富の里には、感謝でいっぱいです。主人もいい所で利用させてもらい、ありがとうという言葉を書く事ができてうれしく思います。
- ・ケアマネージャーの方から、入院中に暖かいハガキを頂きました。涙がでました。だれよりも、嬉しい心のコモったハガキでした。私の宝物になりました。
- ・いつも丁寧にそしてスピーディに対応してもらっています。とても安心しておまかせできます。
- ・急な連絡もスムーズに対応して頂けています。現状確認や、体調についても心配して頂いています。富の里のケアプランセンターに依頼して助かりました。安心して仕事ができていると思います。
- ・担当のケアマネさんは、もちろんですが他の職員の方の対応もとても親切かつ適切に対応して頂き、とても満足しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・毎回質問に対して親身に対応してもらって助かっています。
- ・気難しい父に心よく対応して下さり、心から感謝しています。今までケアマネが何度か、変わっている中で、今、一番長くお付き合いができていて安定したケアプラン、話ができていると思います。
- ・デイやショートの急な日程変更もすぐに対応して頂き、とても有難いです。介護保険を利用し始めた時からずっと同じ方について頂いているので、状態の変化に合わせてサービスの提供をして頂いて、私の不安や困り事により添ってくださっています。
- ・親の入院に始まり、退院の際、自宅での看護がやっていけるのか不安でしたが、ケアマネージャーさんに相談しながら今に至った気がします。不安を払拭して頂けるだけの経験からくる対応はありがたかったです。現在は、本人も安定した生活を送っています。

今回もお忙しい中アンケートにご協力いただきありがとうございました。

- 感謝のお言葉も多々頂きましたが、意見・要望のお言葉も頂きました。ここにご意見と対応を記載致し【介護にはいろいろなサービスがありますが、何か印刷物でサービス内容がわかるものがあるとよいです。】
- ・現在も手持ち資料等使い、できる限りわかりやすい説明に心がけておりますが、今後は、市役所が発行しています介護保険のパンフレット(各種サービスの説明も掲載されている)を希望者の方へ配布致します。
  - 【母も今のところ安定していますが、少しずつですが、動きが悪くなっています。】
  - 【身体のレベルがこれから低下していく中で、最後までお付き合いできたら良いなと思います。】
  - 【現在のサービスをうけられているので、助かっています。今後も状況が変わった場合の対応をお願いします】
  - ・できる限り住み慣れた自宅で生活できるように、様々な介護保険のサービスやインフォーマルサービスを利用する事、ご家族の負担も勘案しながら、できる限り最後まで支援させて頂きたいと考えております。また、ご本人の意向・ご家族の状況を常に念頭に置き、適切なサービス提供につながるよう努めて参ります。

今後も事業所として、ケアマネージャーとして、日々研鑽をつみながら、利用者様の不利益にならないように、積極的に情報をお伝えしていくように努めていきます。ご不明な点は、遠慮なくご相談ください。

社会福祉法人 慈愛会

検索



ホームページアドレス (<http://www.jiaikai-fuk.or.jp/>)