

令和2年度 富の里ケアプランセンター 利用者満足度調査結果

●調査期間：令和2年12月8日（火）～ 令和3年1月8日（金）

●調査対象：128名（令和2年11月末時点で当センターのケアマネジャーが担当させて頂いている、在宅のご利用者）

●本調査の回答率：77.3%（※昨年度回答率：60%）

●本調査のおもな回答者

ご本人	ご家族	ご本人とご家族と一緒に	回答合計
29	54	16	99

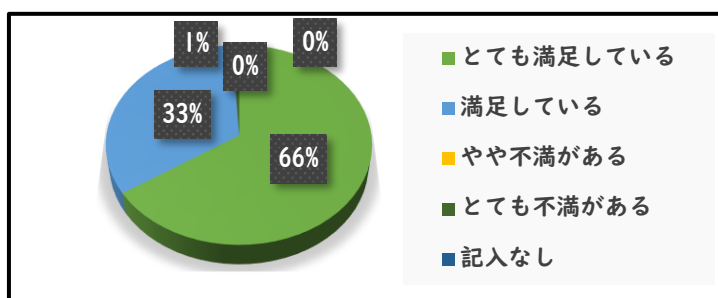
●以下、調査結果

(1) ケアマネジャー（以下、ケアマネ）の基本姿勢について

①ケアマネは、訪問の日にちや時間の約束について、あなたの意向に沿っていますか？

とても満足している	65
満足している	33
やや不満がある	0
とても不満がある	1
記入なし	0

99



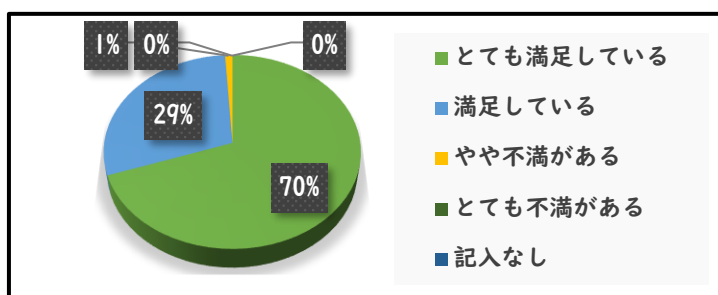
[ご意見]

- ・まずこちらの都合を聞いてから訪問日を決めてもらっている。●日はどうですか？といった、日にちを限定した声かけがない。
- ・いつもきちんと連絡を頂き、こちらの都合に合わせてもらって助かっています。
- ・訪問日の調整は、家族の希望に沿って頂いている。
- ・ちゃんと来て下さいます。
- ・訪問の日にちや時間を必ず連絡してくれるので、助かっています。
- ・いつも往診や訪看の時等、こちらの在宅の時間に合わせて来て下さるので助かります。
- ・ケアマネさんは訪問の日にち、要件まで（何か変わったことはないか？）とお話しして頂いています。
- ・日時を正確に打ち合わせてほしい。たとえ在宅していても個人的な理由でお会いできないこともあるので（例えば図書館に行く用事など）
- ・本人も大変行き届いたことをして頂いていると感謝しております

②ケアマネは、あなたが話をしやすい雰囲気をつくってくれますか？

とても満足している	69
満足している	29
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0

99



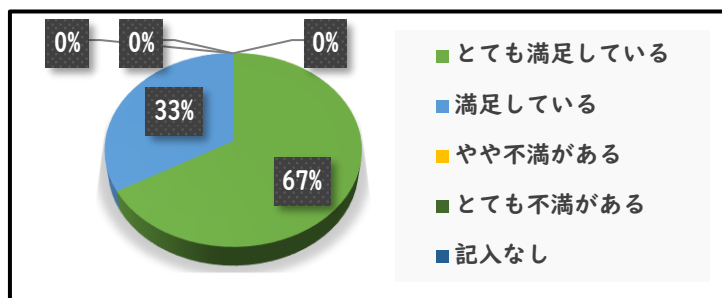
[ご意見]

- ・若いけれど、よく気持ちを察して下さいます。
- ・本人の体調、服装、最近の出来事などの会話を続けてから本題に入り、何事も話せる雰囲気がある。
- ・色々と母に話しかけて下さり、楽しい時間を過ごさせてもらっています。
- ・利用先で色々な話を聞かれ、伝えて下さり、嬉しかったです。書類として頂き、ありがとうございました。
- ・やさしい方なので、何でも言えます。
- ・富の里での母の様子や状態を話してくれるので、とても話をしやすいです。
- ・親しく話をして下さいます。
- ・いつも（私たち）夫婦の事を気にかけてくれています。とても私たちの安全を考えてくれています。ありがとうございます。

③ケアマネは、あなたの話をよく聴いてくれますか？

とても満足している	66
満足している	33
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

99



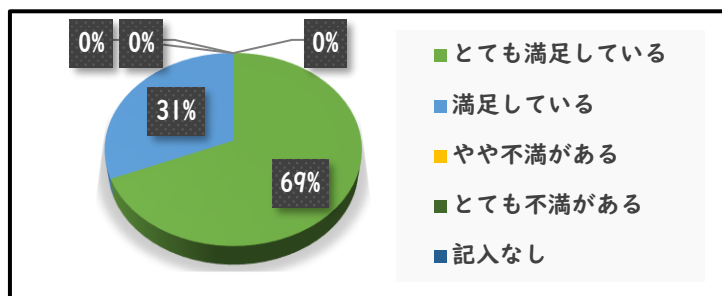
[ご意見]

- ・なんでもよく聴いて下さっています。
- ・本人だけでなく、配偶者の私の体調にも必ず問いかけてくれて、通院服薬等にも心配してもらっている。
- ・仕事と介護を行っている私にとって、色々相談できるケアマネです。
- ・いつも話を聴いてくれて（私に）無理しないでね、と優しい声をかけてくれています。
- ・愚痴のような話も聞いてくれる。
- ・よく聴いて下さいます。

④ケアマネは、個人情報への配慮を含めて、信頼できますか？

とても満足している	68
満足している	31
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

99



[ご意見]

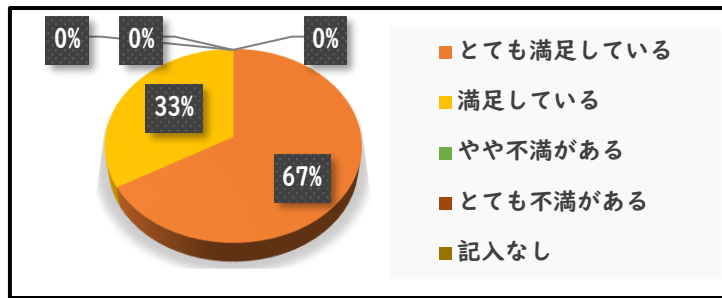
- ・信頼関係がないとなかなか難しいけれど、とても信頼できる方だと思います。
- ・信頼しています。
- ・信頼はとてもできます。一番大切な事だと思います。
- ・ケアマネのことを、とても信頼しています。
- ・私たち夫婦の安全と共に、家族の用にも配慮して下さいます。

(2) ケアマネが実施するサービスについて

①ケアマネは、あなたの身体や気持ち、環境も含めて、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していますか？

とても満足している	66
満足している	33
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

99



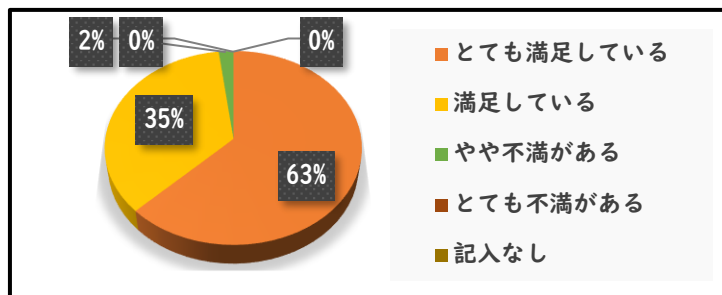
【ご意見】

- ・こちらの言ったことや気づかれたこと等、とてもよくして下さいています。
- ・日常生活上での心がけ等についても、アドバイスをもらっている。
- ・いつまでも家庭で過ごせるよう、工夫して頂いています。
- ・●の里の週2回のデイケアはとても嬉しいです。お風呂に入れてもらったり、リハビリや塗り絵、皆さんの声かけ等感謝しています。
- ・年末の仕事の忙しさにも対応し、先回りしたプランを提示してくれる。
- ・こちらの相談に対してすぐに対応して下さいるので、驚くほどにすごいな、と思います。
- ・（設問の通り）作成して頂いています。

②ケアマネが作成した居宅サービス計画（ケアプラン）について、十分な説明があり、分かりやすいですか？

とても満足している	62
満足している	35
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	0

99



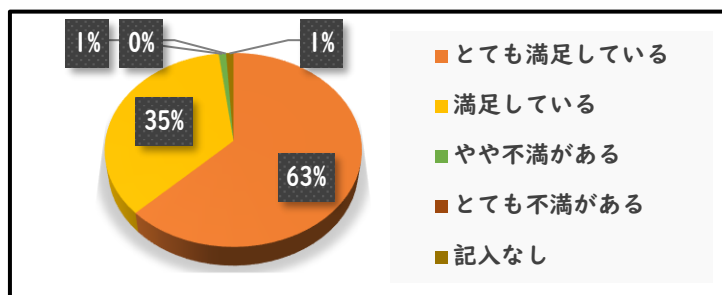
【ご意見】

- ・分からない時は、ちゃんと説明して下さいます。
- ・本人が希望する内容を汲んで下さっている。
- ・いつも説明してくれます。
- ・十分な説明で分かりやすいです。ありがとうございます。

③ケアマネは、あなたの暮らしを支援するにあたり、かかりつけ医や関係する事業所などと、十分な連携や協力ができていますか？

とても満足している	62
満足している	35
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	1

99



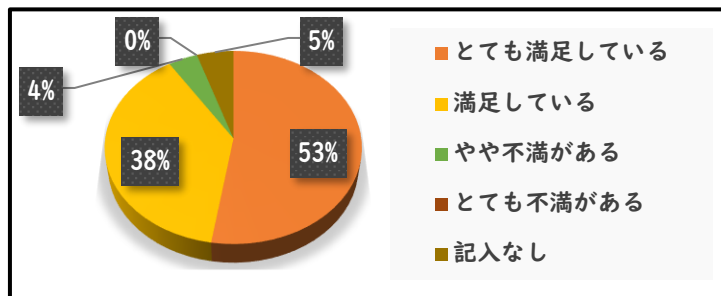
[ご意見]

- ・連絡体制がとれている。
- ・訪問看護や訪問診療と連携してくれて、日●病院やお●ホームクリニックもよくしてくれます。
- ・入院時も塗絵をする等して、静かにデイの時のように過ごしており、情報提供のおかげだと思います。
- ・一度回答されたことに対しても、改めて再検討しもう一度回答を頂いたりして助かっています。色々と考えて下さっているのだな…と思います。
- ・協力して頂いて、感謝しています。

④ ケアマネは、介護保険制度について十分な知識を持ち、介護保険以外の福祉や地域のサービス（宅配や見守り等）について、必要に応じて説明していますか？

とても満足している	52
満足している	38
やや不満がある	4
とても不満がある	0
記入なし	5

99



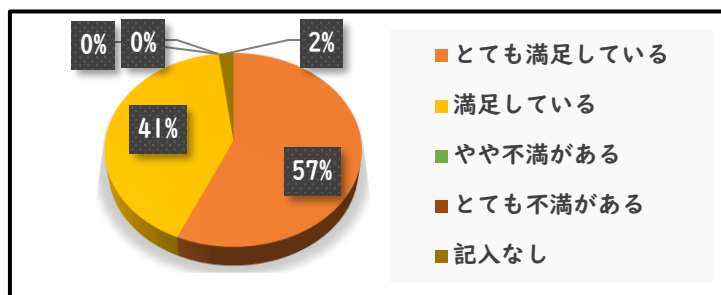
[ご意見]

- ・私の方から聞けば何でも話して下さいますが、保険に事などはよく分かりません。聞く内容自体が分からないこともありますので、その時はよろしくお願い致します。
- ・本人の意志に合わせて行っておられます。
- ・（保険外の）サービスについての説明は受けていません。
- ・今月からの利用のため、今後相談することになると思います。
- ・まだそこまでの話題にはなっていませんが、最近になり私に何かあった時にどうしたものかと、心配になりました。
- ・ケアマネさんが仮に分からない（はっきりしない）事があっても、すぐに調べて下さいます。
- ・私どもにはあまり必要のない事のようなので、そのような会話はあまり記憶にありません。

⑤ ケアマネが提案・調整するサービスを利用するようになって、ご本人のできることが増えたり、ご家族を含めて気持ちが明るくなるなど、毎日の暮らしがより良い方向に変わってきた、もしくは変わったと感じますか？

とても満足している	56
満足している	41
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	2

99



[ご意見]

- ・とても心強く思っています。
- ・私の寝不足気味状態を心配してもらって、デイやショートを入れてもらい、体調も心の問題も随分と余裕が出てきた。本人に対する態度にも、優しさが持てるようになった。
- ・とても良い人です。この方とお話しすると心が和みます。
- ・母もケアマネさんの言うことをちゃんと聞いて、頭に入れているようです。
- ・利用を拒否する義母に対してあまり無理強いせず、優しく対応して下さっています。
- ・色々な事を相談していますが、できることはちゃんとして下さるので助かっています。
- ・今月からの利用のため「今から…」となります。
- ・母が自宅に帰ってきて言葉が出るようになり、コミュニケーションができるようになって私の介護が楽になりました。
- ・家族、本人が困らないように提案がある。
- ・これからお世話になっていく時期に入ります。
- ・良い方向に変わったと感じています。

●当センターに対するご意見・ご要望（自由記述）

- ・こちらからの急な相談に対しても、とても親切丁寧に対応して頂き、感謝しています。介護にあたり気の重くなるような時にも、明るくアドバイスをして頂き、気持ちを前向きにして頂いています。本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・初めての事ばかりで分からない事も多いですが、丁寧に接して下さっています。お忙しいのに本当に良くして下さいと思っています。いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。ケアマネさんには感謝しかありません。訪問でも母の話をよく聴いて下さるし、私の希望もスムーズに配慮して下さい、ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ケアマネさんも人間です。うっかり忘れてたり支援の方法を模索したり、たまには間違っていたり。でも家族と一緒により良い方法を考えてくれます。とっても満足しています。同じ方向を向いてくれるような気がしています。
- ・介護している家族に寄り添って話を聞いてほしいです。心の苦しみを聞いてもらえるだけで家族の気持ちは救われます。
- ・お世話になります。急なキャンセルや変更に対応して下さい、いろんな提案をして助けて下さっています。訪問の時も嫌な顔されずにしっかりと話を聞いて下さいます。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致します。
- ・私が体調不良時、緊急対応時に本人を残していく事になるのが最大の不安事です。その際の受入れ対応が見えると安心できます。
- ・計画や情報を適切に下さり、安心してサービスを受けていて感謝しています。
- ・全てにおいて、相談等に満足しています。

- ・私のことをよく見て下さり、感謝しています。
- ・現在のサービスを継続して頂いたら助かります。
- ・本人の性格等、ご理解頂いた上で対応して下さい。感謝しています。
- ・いつも楽しく話をしてくれて母も笑顔になり、元気を頂いてありがたく思います。心配事があったら相談にのって頂いて、ホッとしています。これからもよろしくお願いします。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・もう少し来てもらって世間話をしたい。
- ・特にありません。今後ともよろしくお願い致します。
- ・とても親身になってお世話頂き、感謝しております。
- ・お世話になって、1年余りです。私にとって初めての事で不安でしたが、自分の生活スタイルを変えずに親を介護することができ感謝しています。担当のケアマネさんはこの事がいつも大事だと言って、支えて下さいます。
- ・本人の状況に合わせ、親身になって考えて頂いた。

- ・家庭の事、家族の仕事の事まで気遣って頂いて、訪問の月日に都合をつけて下さり、助かっています。
- ・あ●●のデイサービスを紹介して頂き、リハビリのおかげで伝い歩きができるようになり嬉しく思います。ありがとうございました。
- ・親子ほどの年齢差はありますがよく人の話を聴いてくれます。欲言えば物足りない所もありますが、立场上仕方のないことかもしれません。いつもありがとうございます。
- ・初めて介護保険を利用するにあたり、相談しながらの介護となりましたが、ケアマネさんのお力添えがいかに大切か思い知りました。大変なお仕事かと思いますが、後継者の育成を望むばかりです。
- ・ケアマネさんより伝えてほしいこと→①冷たいおつゆは美味しくない。②（同じ麦を使うなら）麦ごはんよりパンの方が良い。③魚の白身は少々古くなっている。

・ケアマネさんのプランのおかげで私の介護が楽になりました。日●の看護師さんやホームDr.、原●病院のリハビリの先生たちのおかげで母が元気になって、私も相談ができるのでとてもありがたいです。●の里のデイケアは特に嬉しくて、母のお風呂入れやリハビリ、皆さんの声かけ等で、デイケアに行った日は帰ってからも目が開いていたり声がよく出ます。皆さんのおかげで母も私も頑張ることができています。計画を立ててくれたケアマネさんに感謝です。

・いつも丁寧に対応または対処して頂いております。とても話し易く、また聴いて下さって信頼でき、家族として心強く感じています。ありがとうございます。

・色々とお気をかけて下さり、ありがとうございます。これからもよろしく願います。

・いつも温かく明るく対応して下さい、感謝しております。最近は本人も、身体の動きも良くて元気になったように感じます。記憶とかとっさの対応にはやっぱり不安な所もありますが、楽しく参加しているので私としても安心しております。ありがとうございます。

・こちらが緊張することなくいつでもどんな時でも相談の電話がかけられます。常にお優しいので安心して何でも話せます。いつも感謝しています。

・おかげさまで良くして頂いております。

・いつも家族を支えて下さり、ありがとうございます。

・本人は喜んでデイに行っております。ありがたい事、助かっています。

・いつも優しく、よく話を聴いてくれてます。これからもよろしく願います。

・良くして頂いています。

・とても親切で丁寧なのでありがたいです。

・大変頼りになるケアマネさんで、いつも色々相談に乗って頂いております。デキパキと仕事をこなされ何事もスムーズに進めて頂き助かっています。これからもずっと今の方に担当して頂けたらと思っています。よろしく願います。

・いつもお世話になり、ありがとうございます。こちらの無理な事も協力して頂き、本当に助かっています。先を見通しづらい状況につき、引き続きご自愛ください。

・本人の希望も家族の意見も、ちゃんと都合よく配慮して頂き、感謝しています。ケアマネさんの顔が見えるとホッと安心します。今後ともよろしく願います。

・何も問題はありません。良くしてもらっています。

・お世話になっています。これからもよろしく願います。

●管理者より本調査に関して

- ・皆さまより、率直な評価やご意見等を頂戴しまして、誠にありがとうございました。
- ・お寄せ頂きました評価やご意見等につきましては全て、全スタッフで共有させて頂いております。
- ・本内容については、次年度の事業計画等にも反映し、さらなるサービスの質の向上につなげていく所存でございます。
- ・これからも、ご本人や介護するご家族の気持ちに可能な限り寄り添わせて頂き、各関係者が良好な体制でご支援ができるよう、皆さまのご意見やご要望等を頂戴しながら、より良いケアマネジメントの実践につなげて参りたいと思います。どうぞ、よろしく願い申し上げます。