

## 令和3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3年12月21日（火）～ 令和4年1月31日（月）

●調査対象： 103名（令和3年12月15日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：81.5% （※昨年度回答率：77.3%）

●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
26	45	13	84

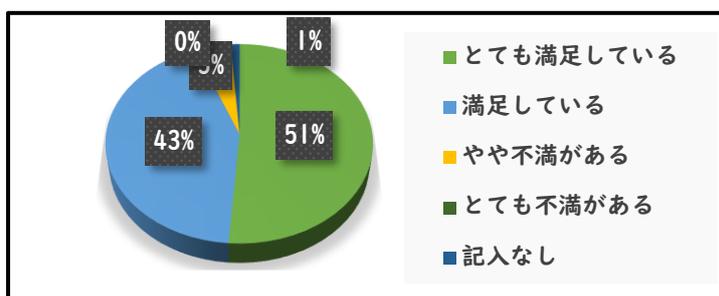
●以下、調査結果

### (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	43
満足している	36
やや不満がある	4
とても不満がある	0
記入なし	1

84



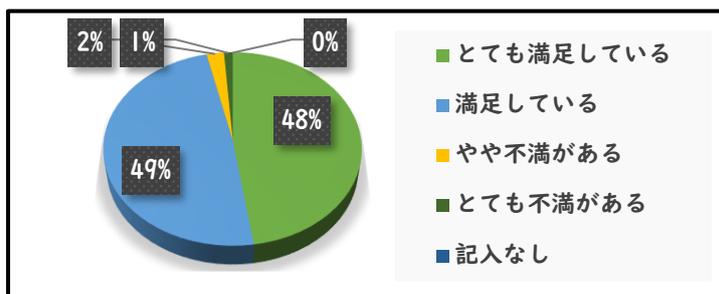
#### [ご意見]

- ・こちらの希望通りに合わせて頂いて助かっています。必ず「いかがですか？」と先に言って頂くのでありがたいです。
- ・言われたことは守りましょう。
- ・訪問の時間はきちんと守ってください。
- ・いつもこちらの都合に合わせて頂き感謝しています。
- ・意向に沿って頂いて、とても丁寧な説明もされます。
- ・連絡も丁寧です。密に連絡をとってくれます。
- ・毎月電話連絡して、訪問の日にちや時間を決めて来てくれます。

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	40
満足している	41
やや不満がある	2
とても不満がある	1
記入なし	0

84



(次ページへ続きます)

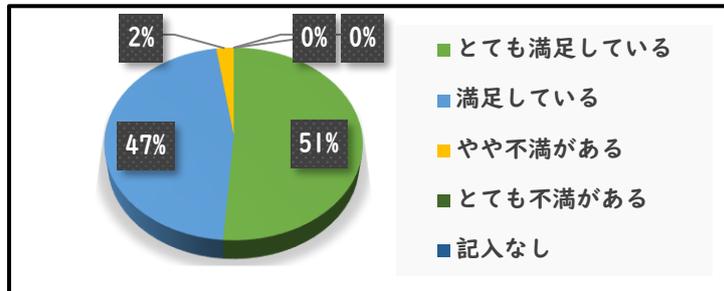
[ご意見]

- ・本人は話しやすいと言っていますし、家族としても色々な事で話しやすいです。
- ・笑顔で色々尋ねられたり、楽しく雑談して3~60分楽しく過ごせます。
- ・とても話しやすく、フレンドリーで助かっています。なんでも相談できます。
- ・優しい口調で、低姿勢過ぎるくらい。
- ・いつも話しやすいです。感じ良いです。
- ・あなたの笑顔が素敵。
- ・とても優しい人で話しやすいです。

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	43
満足している	39
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	0

84



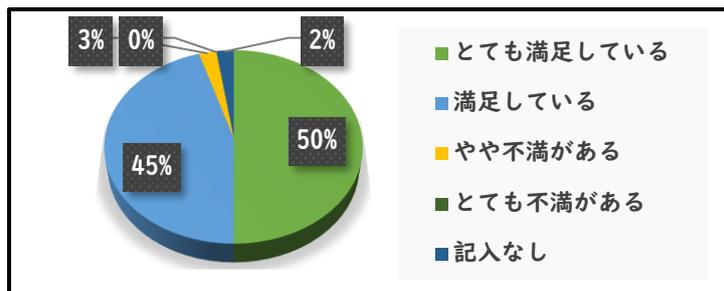
[ご意見]

- ・足は両方人工関節、両肩はすじが切れているのでいつも痛く、リハビリと薬で良かったりですが、その話をしっかりと聞いて下さいます。
- ・今の状況やプライベートの事、困っている事まで、よく耳を傾けてくれます。
- ・世間話などもよく聞いてくれて、とても話しやすいです。

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	42
満足している	38
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	2

84



[ご意見]

- ・信頼できると思います。
- ・信頼しています。
- ・はい。信頼できます。

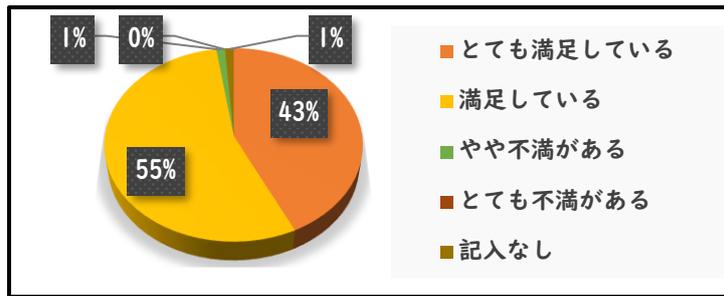
(次ページへ続きます)

## (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	36
満足している	46
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	1

84



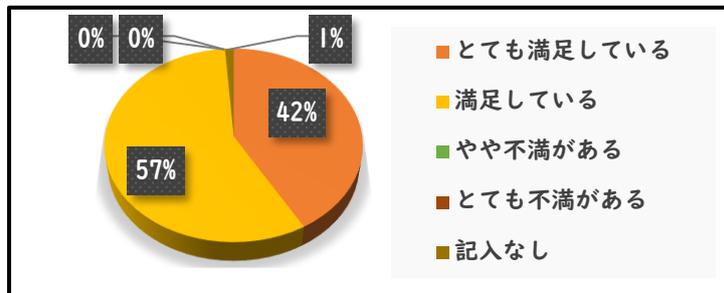
### 【ご意見】

- ・こちらの状況をよく考えて頂き、大変助かっています。
- ・身体や私の環境に応じていつも提案してくれるし、ケアプランも立ててくれています。
- ・訪問看護、デイケア、訪問リハビリ、ホームクリニックとケアプランを立ててくれています。

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	35
満足している	48
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	1

84



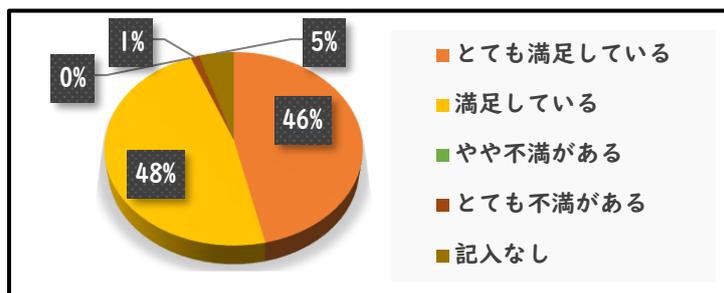
### 【ご意見】

- ・いつものケアプランなので、十分にお話はして頂いています。
- ・いつも分からないことがあると、十分な説明をしてもらっています。
- ・脳梗塞男はとても頼っています。
- ・はい。

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ると思いますか？

とても満足している	39
満足している	40
やや不満がある	0
とても不満がある	1
記入なし	4

84



(次ページへ続きます)

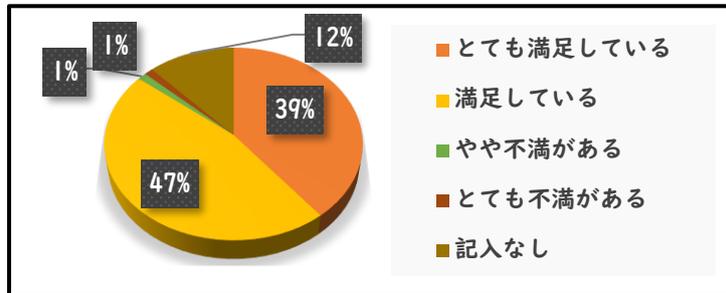
[ご意見]

- ・調子が悪いと話すと、すぐに病院等に今の病状などを連絡して頂いています。
- ・知り得ていない。
- ・私の担当の方とはその話をされたりしますが、かかりつけの病院の事はあまりしません。
- ・できています。具合が悪くなった時など、心強いです。
- ・はい。できています。

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	33
満足している	39
やや不満がある	1
とても不満がある	1
記入なし	10

84



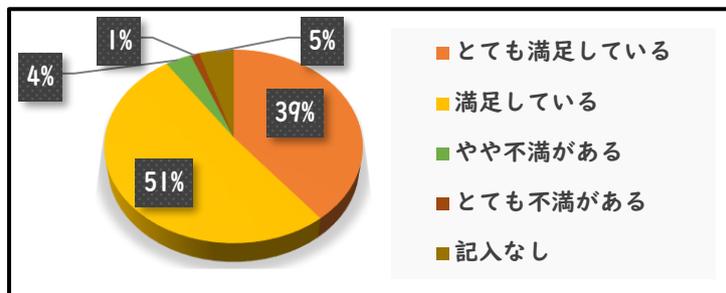
[ご意見]

- ・困っていることがあると、「これを利用したら」と積極的に意見等を出してくれています。
- ・制度については、とても複雑で分かりにくいので、その都度説明して頂くと助かります。
- ・色々お尋ねすると丁寧に説明して下さいますが、体全体の痛みはつらい時がほとんどです。
- ・ケアマネさんが交代されたばかりなので、このような場面がありませんでした。
- ・必要に応じて、何でも説明してくれます。
- ・はい。

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	33
満足している	43
やや不満がある	3
とても不満がある	1
記入なし	4

84



(次ページへ続きます)

[ご意見]

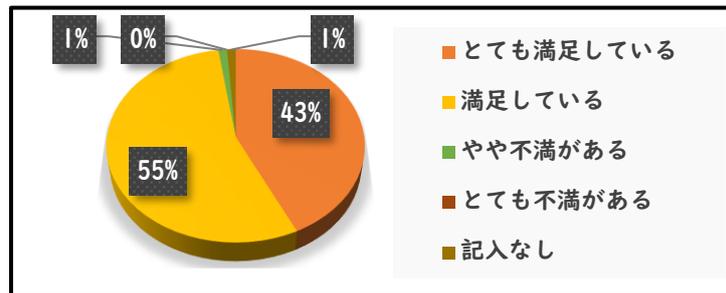
- ・家族としては良い方向に変わるだろうと思っていますが、本人の気持ちが伝わらず、ちょっとつまづきましたが（デイ）、家族としてはサービスを利用しない時より気持ち的に楽になりました。
- ・毎日の暮らしは痛みとの戦いです。痛み止めの薬ばかり飲んでいるので胃の調子が悪くなります。
- ・本人がデイサービスが楽しくなってきたり、その間家族が仕事などで安心して出かけることができ、あ助かっています。
- ・病院先との調整もされ、助かっています。
- ・もし（サービスを）利用しなかったらどうしてよいか分からなかった事ばかりです。おかげで大変助かっています。ただ、私の体調が悪く原因不明の痛みで、このところ前に進めずにいる。
- ・良い時もあれば、悪い時もある。

(3) ご家族回答者様限定の質問

①ケアマネは、介護をされるご家族の気持ちにも配慮をし、よく話を聞いてくれますか？

とても満足している	30
満足している	27
やや不満がある	0
とても不満がある	1
記入なし	0

58



[ご意見]

- ・とても良くしてくれて頂いていますが、本人がなかなかついていってくれず、かえって家族の方が恐縮しています。
- ・よく聞いて下さるので主人を交えて笑いもあり、満足しています。リハビリが週3回ぐらいになると、痛みが少しは楽になるかな、と思ったりします。
- ・何でも話せる方です。
- ・いつも笑顔で接して頂き、よく話を聞いて頂いてます。
- ・はい。話しやすいです。

(次ページへ続きます)

## ●ご家族からケアマネへのご意見・ご要望（自由記述）

- ・家族としては、大変ありがたく思っています。迷惑ばかりおかけしていますが、この先もずっと力になって下さい。
  - ・介護者の健康も心遣いしてもらい、ありがたいです。加えて、緊急時のアドバイスももらっています。
  - ・介護保険制度は十分説明して頂きましたが、私の勉強不足であまり理解ができません。その都度、ケアマネさんから（再度）説明をして頂きたいと思えます。今後、父の介護をどのようにしていったらいいか、父の意向、家族の思い通りになるように、ケアマネさんと相談していきたいと思えます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
  - ・何事にも迅速に手配をしてくださり助かっております。
  - ・コロナ感染防止で、家族の面会に制限がありますので、ケアマネの方にも時々でも面会して頂けると助かります。
  - ・（要支援のため）3か月に1回くらいしか来られないので、忙しいとは思いますが、月に1度くらいはみえられるといいなあ、と思っています。
  - ・今の調子で今後も穏やかに過ごせればと思っています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- 
- ・同じ話を繰り返す場面になっても耳を傾けて、最後まで聞き役になっておられる姿には、毎回感心しております。
  - ・とても優しく接して下さっています。母も安心しています。
  - ・電話でも相談にのって頂き、感謝しております。今までは一人で悩んでおりましたが、私（家族）までサポートして頂いています。
  - ・いつもきちんと話をして頂き、とても母とともに信頼をしております。色々と日常の生活をどうしてありますか、とかちゃんと聞いてくれています。母もケアマネの方と安心してお話ができるみたいで、とても助かっています。
  - ・いつもありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
  - ・お世話になり、ありがとうございます。
  - ・新型コロナウイルスで、難しいことが多々ありますが、頑張っ、気をつけてください。
- 
- ・ほとんど、とても満足しています。満足している、との間が曖昧で他のところを知らないし、私にとっては初めての事なので・・・。うまく回答の中で、説明ができていないかもしれないです。
  - ・いつも明るく話を聞いて下さり、また迅速に対応して頂いております。おかげでとても心強く安心して相談ができます。とても感謝しています。
  - ・心配事があった時は、もっと話を聞いて下さい。
  - ・介護は家族だけではできないと、つくづく感じます。いつも親身になってアドバイス下さり、ありがたく思っています。今後とも、よろしくお願い致します。
  - ・いつも大変お世話になっています。今後ともよろしくお願い致します。
  - ・慣れないながらも、一生懸命対応してくれています。これからもよろしくお願い致します。
- 
- ・慣れていないこともあるかもしれませんが、できれば同性の方が話しやすいように感じます。
  - ・ずっと担当して頂きたいと思えます。
  - ・高齢ですので、よろしくお願い致します。
  - ・まったく（意見要望は）ありません。
  - ・ご迷惑をおかけしています。ありがとうございます。
  - ・担当が変わられて、どうだろうと思っておりましたが、前の方と同様に話しやすいし、相談しやすいし、信頼できるし、母にも良く話しかけてくれるし、感謝しかありません。ありがとうございます。日時など、メールでのやり取りが大変助かっています。
  - ・ケアマネジャーさんはとても話しやすく、ケアプランなど良くしてくれています。「何かあったらいつでも連絡してください」と、心強い言葉もかけてくれるので、私も安心して任せることができます。
  - ・いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。ショートステイとデイサービスの日程の連絡をお願い致します。
  - ・前ケアマネさん、現ケアマネさん、いつも快く接して頂いております。現ケアマネさん、今後よろしく致します。

（次ページへ続きます）

## ●総合してのご意見等（自由記述）

- ・年金で入れる施設がたくさんできればと思っています。
- ・もう人工関節の手術をして15年。その時から要支援2でいまだに、頸椎・肩・脊髄・腰の痛みが長く、股関節と足に神経痛が出て、これがたまらないです。足先の痺れ、右手が変形して物をとったり握ったりすると、落としてしまって一度やけどして病院に行きました。タクシーで行ったり来たりして、お代を使いますが、自費のため少しでも良いのでその代金（の補助）ができれば助かります。
- ・今まで通りでいい。
- ・90歳が過ぎ、この先どうなるか分からないので、今後もよろしくお願いします。
- ・とてもお世話になっております。いつも色々お気遣いありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・多機能型の施設運営をされているので、いろんなタイプの利用者に対応が可能になっておられると、思っております。
  
- ・満足しています。
- ・（利用している通所に関して）お迎え時間の連絡がない時がたまにありますので、連絡を忘れないようにしてほしいです。
- ・困った時など、病院との調整等を行って頂き頼りになっています。
- ・●月●日、車イスから落ち、私が市内でに出かけていたので（急ぎ助けを）お願いすると素早い行動で動いて頂き、感謝しています。とても助けられています。ありがとうございます。
- ・ショートステイに週2回預けていますが、施設に行っても玄関先で見送るのみでショート時の様子が伺い知れません。コロナが下火になったら一度施設見学をさせて頂きたいと思えます。（デイサービスは何度か訪問させて頂きましたので様子は伺い知っています）
- ・引き続き、よろしくお願い致します。
- ・ありがとうございます。お世話になります。

## ●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す。
- ・今回の調査では、事業所スタッフの退職に伴う担当者の変更等があり、信頼関係の構築や経験の部分でご心配とご迷惑をおかけしている状況も伺えました。可能な限り早期の信頼関係の構築のため丁寧な相談支援を行うとともに、経験の部分につきましては、部署内や関係機関との相談・連携を進めてまいりたいと思っております。
- ・これからも、ご本人や介護するご家族の気持ちに寄り添わせて頂き、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っております。どうぞ、よろしくお願い申し上げます。