

令和4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4年12月13日（火）～ 令和5年1月31日（火）

●調査対象： 90名（令和4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：82.2%（※昨年度回答率：81.5%）

●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
20	42	12	74

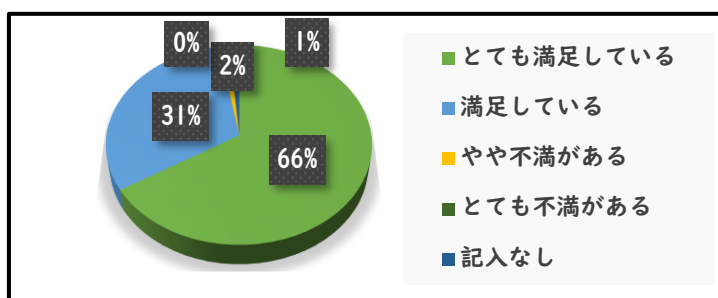
●以下、調査結果

(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	49
満足している	23
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	1

74



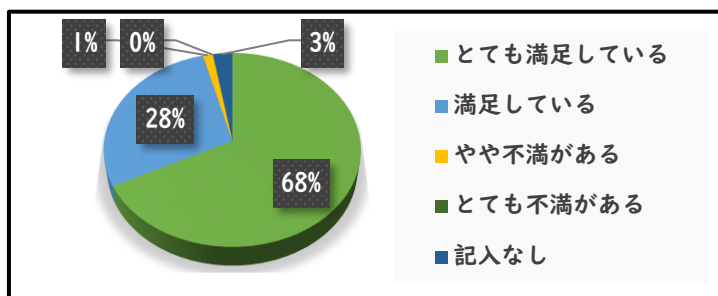
[ご意見]

- ・返事は早めにほしい。忙しいとは思いますができるだけ…
- ・こちらの日にちや時間に合わせてもらって、大変助かります。
- ・仕事で電話がとれないため、メールでのやりとりで助かります。
- ・満足しております。急な用が入った時などの電話の対応も親切です。

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	50
満足している	21
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	2

74



(次ページへ続きます)

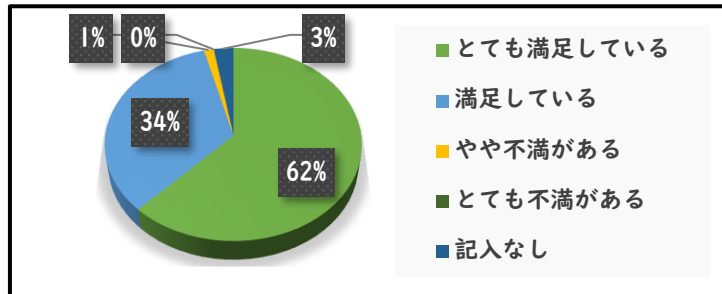
【ご意見】

- ・いつも明るく温かく見守って下さる様子が十分に伝わり感謝しております。
- ・いつも笑顔でお話し等をよく聞いてもらっています。
- ・優しく明るい方で話しやすいです。
- ・相談にのってもらえるし、分からない時は調べておきますね、と信頼がおけます。
- ・よく分からないことも聞けます。
- ・優しい口調で、しかも的を得た話し方で良い雰囲気です。

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	46
満足している	25
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	2

74



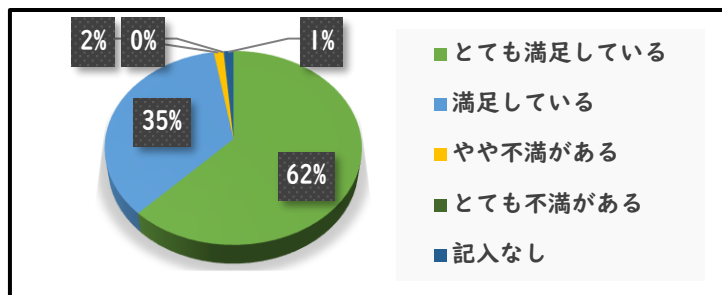
【ご意見】

- ・急な依頼にも対応して下さり、助かっています。
- ・何でも聞いてもらっています。

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	46
満足している	26
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	1

74



【ご意見】

- ・家族の悩み（本人にも言えないこと）でも、よく聞いてもらっています。
- ・（担当してもらって）まだ日が浅いですが、信頼できると思います。
- ・信頼できる。

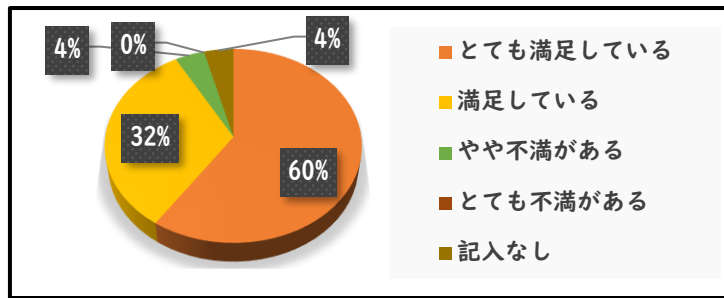
(次ページへ続きます)

(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	44
満足している	24
やや不満がある	3
とても不満がある	0
記入なし	3

74



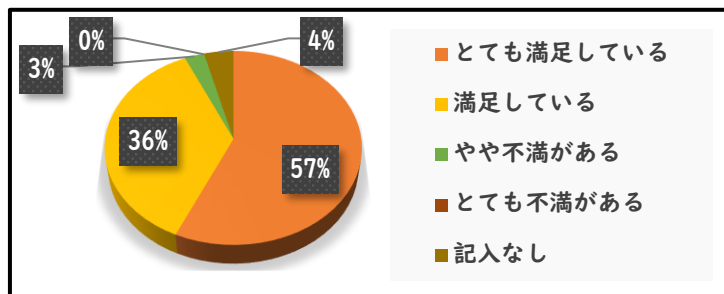
【ご意見】

- ・無理強いしないでプランを立ててもらって、本人も満足しています。
- ・他に選択肢がないため。

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	42
満足している	27
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	3

74



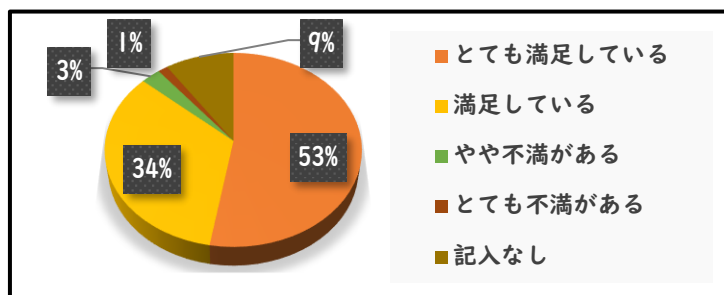
【ご意見】

- ・分かりやすかった。

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	25
やや不満がある	2
とても不満がある	1
記入なし	7

74



(次ページへ続きます)

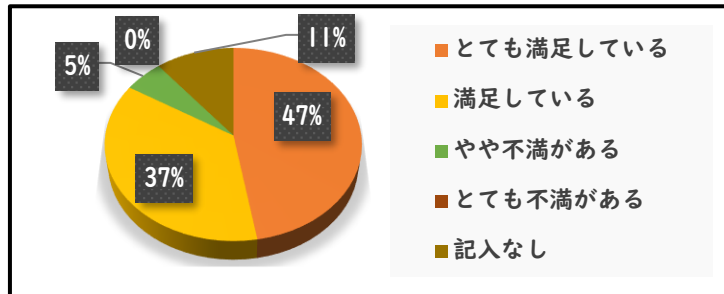
[ご意見]

・私のかかりつけ医や関係する事業所等と十分な連携ができています。

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）についても、説明していますか？

とても満足している	35
満足している	27
やや不満がある	4
とても不満がある	0
記入なし	8

74



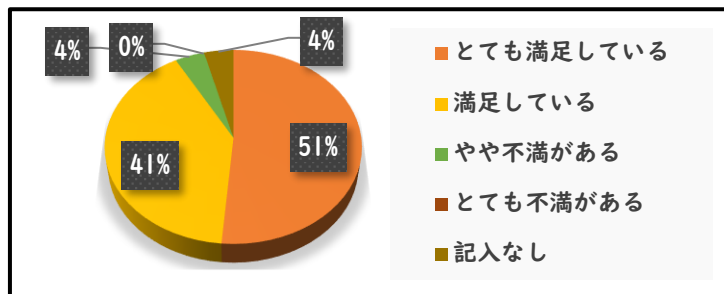
[ご意見]

・私の方がよく分からないのですが、質問したら説明してくれると思う。
 ・今は必要ありません。

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	38
満足している	30
やや不満がある	3
とても不満がある	0
記入なし	3

74



(次ページへ続きます)

[ご意見]

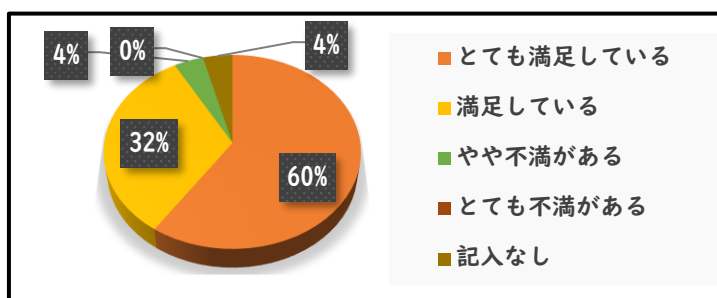
- ・病状の進行がとてもゆっくりだと感じる。性格も昔に比べて温和になった。
- ・本人のできることが増えたりはしていませんが、ケアマネさんを母も私もとても信頼しています。
- ・本人もストレスがなく過ごしています。昨年1年入院等もすることなく、良かったです。
- ・話を聞いてもらうだけでも、気持ちが明るくなった。
- ・心が穏やかになった。
- ・入浴で気分がよさそうに見えます。

(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、よく話を聴いてくれますか？

とても満足している	38
満足している	16
やや不満がある	1
とても不満がある	1
記入なし	18

74



[ご意見]

- ・対応が早くて素晴らしい。

(次ページへ続きます)

●ご家族からケアマネへのご意見・ご要望ならびに、総合してのご意見等（自由記述）

・病気が進んで介護が大変になっていった時の不安がたくさんあります。それに対して福祉の支援が色々あることを丁寧にお話を頂き、心配と不安がなくなりました。担当の方に、感謝しています。訪問を楽しみにしています。今後ともよろしくお願い致します。

・いつも家族の話まで聞いて頂き、ありがとうございます。

・いつもなにかと温かく見守って下さっている様子が伝わり、安心して日々を過ごせること、大変感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

・十分に対応して頂き、感謝しております。

・細やかな配慮をして頂き、色々ご提案を頂くことも大変役に足すことばかりで、とても頼りにしています。これからもずっと担当して頂きたいです。デイサービスでの活動も楽しく行っているようです。これからもよろしくお願い致します。

・いつも親身になって対応して頂き、助かっています。ありがとうございます。

・とても丁寧に対応して頂いています。

・いつも大変お世話になっております。今のところ、デイサービスにも通い、穏やかに過ごせています。ありがとうございます。

・担当ケアマネさんが変わらないでほしいと思っています。

・現状で満足しております。

・本人が急に転んでしまって手が足りない時も、来てくださることもあってありがたいと思っています。

・お世話になっております。ちょっとした小さなことでも、嫌な顔をされずに話を聞いて下さり、適切にアドバイスをして下さっています。ありがとうございます。前向きな母ですが、思ったようには身体が動かなくなってきました。誰にでも言うことができない母の様子を、これからも相談させて頂きたいと思えます。よろしくお願い致します。

・なんでも話せるので大丈夫です。

・急なことにも対応して頂き、大変満足です。これからもよろしくお願い致します。

・唯一、本人が素になれるので、思ったことを何でも言ってしまう。家族も含め、これからもよろしくお願い致します。

・いつも母に声をかけて頂き、色々なお話しをして頂いてとても助かっています。母も安心してお任せしてもらい、喜んでいます。感謝しております。

・ケアマネ、デイサービス職員との横のつながりについて、すぐに連絡がいつているのかどうか、まだ日が浅いのであまりよく分かりません。例えば、ケアマネさんに状況等の変化をお伝えしたら、デイ職員に伝わるのでしょうか。

・今後も積極的なサービスの提案等を、よろしく願います。

・いつも大変お世話になっており、信頼しております。なにかあった時、いつでも話を聞いて下さり、安心して介護ができていて助けて頂いています。感謝しております。

・本人のみならず、周りにも気を遣って下さり、助かっております。ありがとうございます。

・いつも丁寧に説明して下さっていますし、これと言って要望はないです。何かあればすぐに来て下さるようだし、頼りにしています。（幸せなことにこれまでそういったことはありませんが・・・）

・いつも親身になって頂いて、本当に感謝しております。ありがとうございます。

・皆さんの対応が良いです。

（次ページへ続きます）

●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。
- ・お寄せ頂きました内容につきましては、全て、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。
- ・当センターにおきまして、昨年度に引き続き、事業所スタッフの異動に伴う担当者の変更等があり、信頼関係の構築や経験等の部分でご心配とご迷惑をおかけした経緯もあったかと思えます。申し訳ありませんでした。引き続き、新規のご利用者様も含めて、可能な限り早期の信頼関係の構築のために丁寧な相談支援を行うとともに、経験値や事業所間の連携の項目につきましては、関係事業所等に対する積極的なアプローチや主任介護支援専門員の同行訪問、研修等の機会を有効に活用し、より良い相談支援につながるよう、努力してまいります。
- ・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のもと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、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えます。どうぞ、よろしくお願い申し上げます。