

令和5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5年11月15日（水）～ 令和6年1月15日（月）

●調査対象： 100名（令和5年11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：70% （※昨年度回答率：82.2%）

●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
18	38	14	70

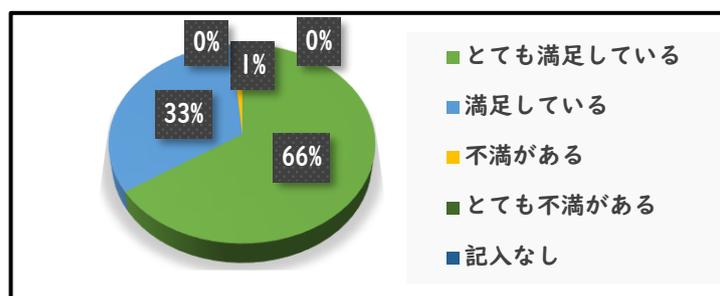
●以下、調査結果

(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	46
満足している	23
不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0

70



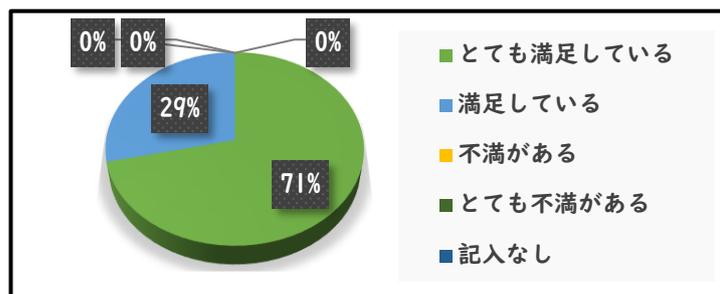
[ご意見]

- ・きちんと連絡をさせて頂いています。
- ・いつも電話連絡をしてくれてお互いの時間が合う日にきてくれてありがたいです。
- ・こちらの希望に合わせてくださるので助かります。
- ・適切なアドバイスで満足。
- ・居室にトイレを置いております。生理的に使用していますので、事前に訪問される際は日にちと時間が知りたい。

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	20
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

70



（次ページへ続きます）

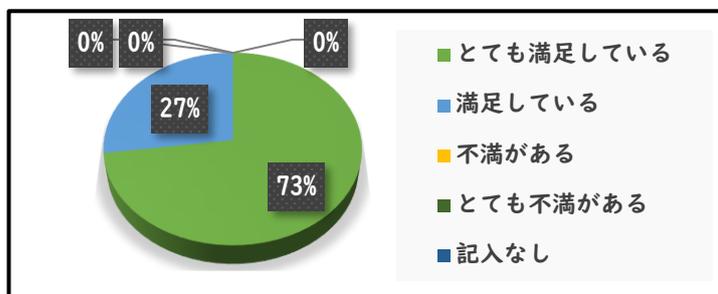
[ご意見]

- ・いろいろ楽しいお話をしてくれます。
- ・とても話しやすく今ではしっかり甘えています。頼りになるケアマネさんです。
- ・いつもあたたかな態度で対応して頂いています。
- ・利用者に対し、とても親しみやすく話しかけてくださいます。
- ・母の話をよく聞いて頂いています。本人も嬉しそうに話をしています。
- ・物静かで、それでいて分かりやすいこと等は尋ねやすい。

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	51
満足している	19
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

70



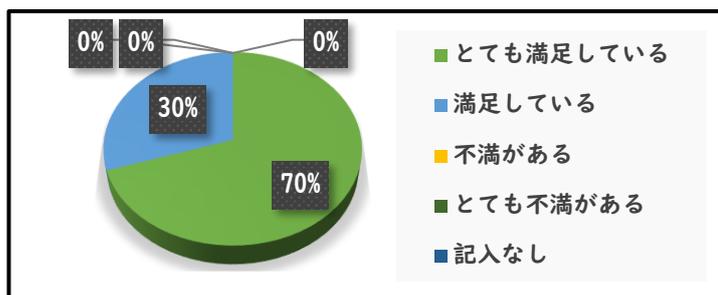
[ご意見]

- ・耳が遠いけれど、よく聞こえるように話をして頂いたり、聴いてもらっています。
- ・私の気持ちに寄り添って話を聴いて下さるので、本当にありがたいです。
- ・介護について、よく分からないので、色々教えて頂いています。
- ・分からない時の電話対応など、気持ちよく応えてくれる。

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	49
満足している	21
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

70



[ご意見]

- ・信頼しています。
- ・とても信頼しています。本当に信頼できる方です。
- ・全面的に信頼しています。

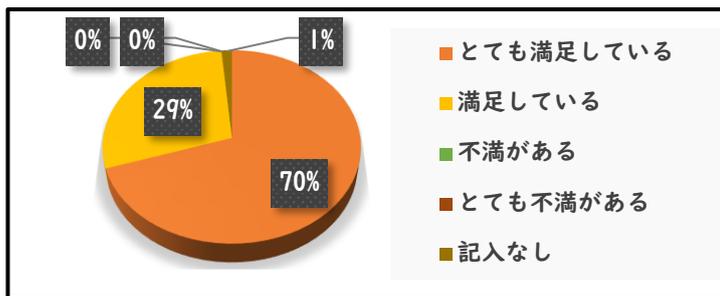
(次ページへ続きます)

(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	49
満足している	20
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	1

70



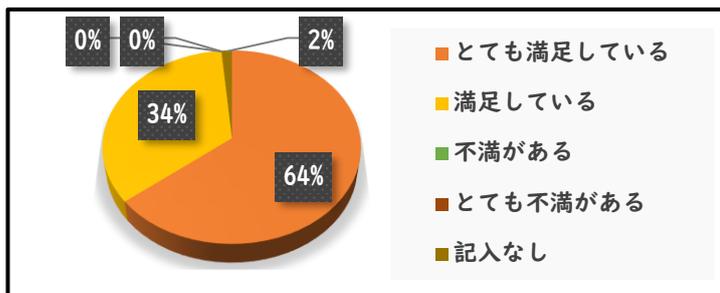
[ご意見]

- ・身体のことを気遣ってくれます。
- ・母と私のことを考えてケアプランを作成してくれます。
- ・多方面から考えたプランを提案して下さいます。
- ・家族の状況をよく理解してプランを考えて下さるので、とても信頼できます。
- ・いつも色々アドバイスを頂き、ありがとうございます。
- ・質問の中の居宅サービス計画（ケアプラン）の意味が分かりませんでした。

②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	45
満足している	24
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	1

70



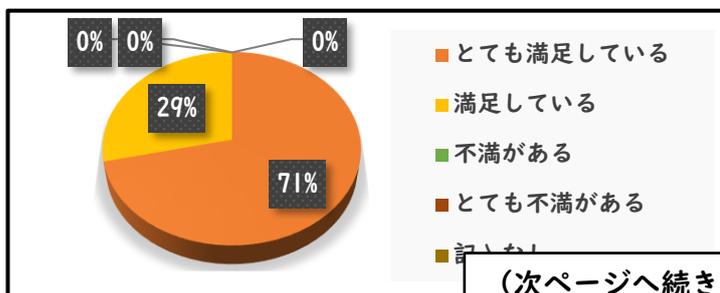
[ご意見]

- ・とても分かりやすいし、説明もきちんとしてくれています。
- ・分からないことは丁寧に説明して下さいます。

③ケアマネは、体調や環境の変化を適切に把握し、必要に応じて迅速にケアプランの見直しをしていますか？

とても満足している	50
満足している	20
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

70



(次ページへ続きます)

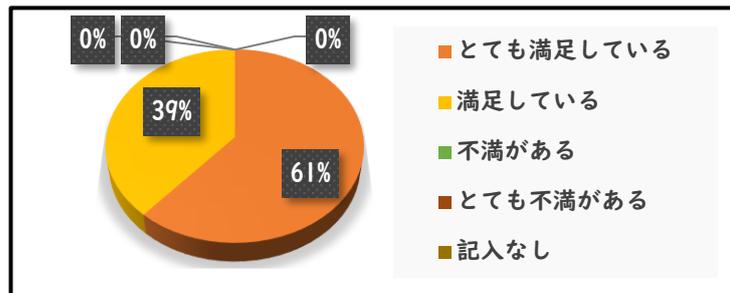
[ご意見]

- ・必要に応じてこちら側の意見に配慮してくれます。
- ・しっかり把握してくれています。本当にありがたいです。
- ・こちらの要望を考慮し、すぐにプランの見直しをして下さいます。
- ・適切なアドバイスを頂いています。
- ・私の体調を心配してくれて宿泊のプランの世話などとても役立ちます。
- ・本人が体調が悪くデイケアを休んだ時、自宅に駆けつけて下さって適切に対応して下さい、助かりました。

④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	43
満足している	27
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

70



[ご意見]

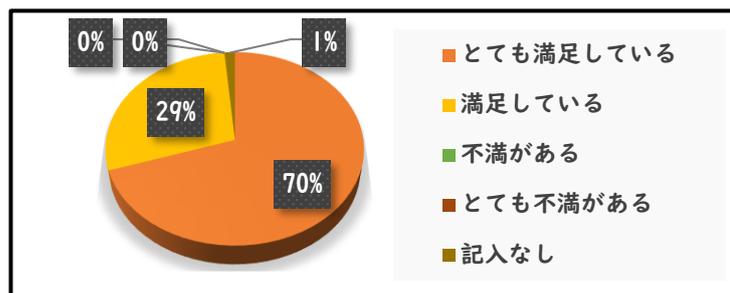
- ・いろんな話ができます。生活全体が（少しずつですが）アップしています。
- ・安心してお任せできている。
- ・介護の大変さを理解してくれて、介護者の気持ちが明るくなるようにサービスを提案してくれています。
- ・私はいつも「楽しい」と言っており、家族は安心感が増しました。
- ・話を聞いてもらった後は、気持ちが明るくなる。
- ・現状維持、これ以上悪くならないことを願う。
- ・足取りが軽くなったと感じる。

(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、傾聴ができていますか？

とても満足している	41
満足している	17
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	12

70



(次ページへ続きます)

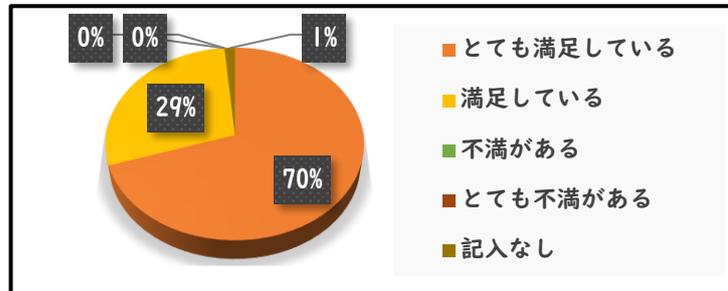
[ご意見]

- ・よく話を聴いてくれていて、本人も嬉しそうなので、安心している。
- ・親身になって配慮してもらいありがたいと思ってます。
- ・私の話をやさしく聞いて下さり話しやすいので、本当にありがたいです。
- ・大変さを理解し、寄り添って頂いています。
- ・よくお声がけ頂いています。

②ケアマネは、仕事と介護の両立や趣味・休息の時間の確保、要介護者への関わり方等に関して、提案やアドバイスなどをしてくれますか？

とても満足している	37
満足している	21
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	12

70



[ご意見]

- ・お話上手で、アドバイスもして頂いています。
- ・私の気持ちを汲み取って、介護の負担を減らせるようにアドバイスをしてくれます。
- ・介護の休みの日を作るよう限度内でのショート利用を検討してください。

●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）

- ・富の里しか存じ上げず、分からない所もありますが、よくこちらの要望も聞いて下さって、とても良くして頂いていると思います。これからも頼りにしています。
- ・なんの問題もありません。感謝しています。
- ・全てにおいて満足しています。何事にも前向きで考えて頂き行動して頂いています。本人の事はもちろん、介護者の体調まで気をつけて下さっています。ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。とても話しやすく有難く思っています。相談にもすぐに対応して下さい、安心して介護ができます。
- ・いつも良くして頂いてありがたいと思っています。
- ・いつも私の介護の大変さを理解してケアプランを立てて下さり、相談しやすくて今ではしっかり頼りにしています。長期の介護で疲れている私にとって、ケアマネさんはやさしく話を聞いて下さって本当にありがたいです。本当に感謝しています。
- ・デイとの連絡も速やかにして頂きありがとうございます。本人も家族も信頼して何でも話をさせてもらっています。色々な提案もして頂いていますが、家族のあと一歩が踏み出せずにいます。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもケアマネさんにはお世話になっています。今後も様々なサポートをお願いします。
- ・率直な相談ができて助かっています。
- ・いつもあたたかく接して頂き、親身に対応頂き感謝しています。今後どうかよろしくお願ひいたします。本人はもちろん介護者も1日1日年を重ねて何かと不自由なことも増えて、不安なことも増えてきました。
- ・ケアマネさんだけでなく、送迎に来て下さる方もいつも元気に明るく接して下さいるので大変ありがたいです。デイの連絡帳には様子を詳しく記載して頂けるので、色々と把握できています。こちらのお願ひもすぐに対応して下さい、本当に助かっています。今後もよろしくお願ひします。
- ・色々と相談しやすく、迅速に対応して頂いております。 (次ページへ続きます)

・世話をしている家族のケアまで心がけて頂いて、とても感謝しています。急なプラン変更もすぐ対応頂けるので助かります。ケアマネさんのおかげで、在宅介護を続けることができていますので、本当にありがたいです。これからもよろしくお願い致します。

・今の担当の方で良かったです。

・大変信頼のおける頼りがいのあるケアマネさんに担当して頂き、とても助かっています。これからもよろしく願いいたします。

・デイケアに行くようになって母が明るくなりました。自分でできることは頑張ってくれていますので、助かっています。お世話になりますが、これからもよろしくお願い致します。

・散髪、お風呂、季節の行事、家でできないことが多いので、とても感謝している。

・熱心に話をしてくれる。

・いつもお世話になっております。相談も寄り添って下さり、心配事や悩み事もよく聞いて下さいます。仕事と家庭を両立している中、辛さや悩みなどもあります。聞いて下さり、なんか心の中のモヤモヤがスーッとします。これからもよろしく願います。

・いつもありがとうございます。

・いつもよく接して頂きありがとうございます。

・とても良い方に担当して頂き、すごく満足しています。

・お願いや相談に、いつも迅速に対応頂き、その際には充分以上のご提案も頂いています。ありがとうございます。

・とても信頼できるケアマネさんです。いつも感謝しております。

・何事にも親身になって対応して頂いています。ケアマネさんとは長いお付き合いで信頼しています。

・認定調査時にアドバイスを頂き、ありがとうございました。

・いつも精神的にたいへん助けられています。これからも今のケアマネさんでお願いしたいです。

・今後も積極的に利用者に合うサービスの提供をお願いします。

●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、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。

・本結果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。

・今後も新規のご利用者様も含め、可能な限り早期かつ厚い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、ご利用者やご家族等の暮らしが良い方向に変わったと実感できるような、ケアプランづくりに努めてまいります。

・これからもご本人や介護するご家族の気持ちに寄り添いながら、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まいります。どうぞ、よろしく願い申し上げます。