

令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

□ 調査時期

令和5年12月～令和6年1月

□ 調査実施方法

利用者様：聞き取り調査

ご家族様：手渡しによる配票調査（一部郵送）

□ 質問項目

（ご家族）

1. 担当するケアマネジャーの対応の中で、良いと感じる項目を3つ選んで○をつけてください。

項目	○	項目	○	○は 3つまで
話を聞いてくれる		親身になってくれる		
対応が早い		相談しやすい		
説明がわかりやすい		秘密を守ってくれる		

2. 担当するケアマネジャーの仕事ぶりの中で、良いと感じる項目を3つ選んで○をつけてください。

項目	○	○は 3つまで
介護保険サービスを幅広く紹介してくれる		
介護保険以外の利用できる制度や支援事業（障害制度、高齢者支援事業、社協の事業など）について詳しい		
利用者様の状態について把握してくれている		
利用者様の状態にあった計画書を提示してくれる		
希望、意向に沿って対応してくれている		

3. 担当するケアマネジャーの満足度を教えてください。（あてはまる数字に○）

とても
不満

とても
満足

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

□ 調査対象者及び回答総数(回答率)

令和5年度4月～10月までの利用者を対象とし、ご本人、ご家族へ同じ内容のアンケートを配布している。

	対象者数	回答総数	回答率
令和1年度	96	61	63.5%
令和2年度	82	47	57.3%
令和3年度(本人)	59	39	66.1%
(家族)	56	39	69.6%
令和4年度(本人)	64	39	60.9%
(家族)	61	47	77.1%
令和5年度(本人)	87	64	73.6%
(家族)	76	57	75.0%

□ 結果概要

この度の満足度調査は、ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うことを伺うことで、日頃の面接場面やケアマネジャーの調整等において評価されている点、課題と思われる点を把握し、次年度の事業計画、研修計画に活かすことを目的として実施している。

昨年までは、利用者、ご家族ともに配票調査としていたが、今年は利用者に対して聞き取り調査を行った。利用者には回答が難しい方もおり、回答できた方は73.6%であった。ご家族の回収率は昨年77.1%、今年75%とほぼ変わらなかった。

満足度の結果について、満足度の点数の平均や特記事項からも概ね良好な評価をいただくことができたと考えている。ご本人からの聞き取りでの点数に比べ、ご家族の郵送での回答の点数が低く、5点との厳しめの評価をされた方もいた。特記事項に「不安、いろんな提案してほしい」との記載があり、ご家族の思いを汲んだ計画の提案がなされていなかったと思われる。

ケアマネジャーのよいところについては、相談しやすい、話を聞いてくれるに丸を付けた方が多く、面談での傾聴の姿勢が評価されたものではないか。仕事ぶりの中で良いと感じたところについても「希望、意向に沿って対応してくれている」「利用者の状態について把握してくれている」に○をつけた方が多くいた。他、評価の低い項目もあったが、今回は丸を3つまでとしたことも影響したと思われる。

傾向として、丸を3つまでとしていても点数を低くつけた方は、1つ、2つしかつけていない方が多く、対応や仕事ぶりの中で良いところを挙げにくいと感じていると思われる。

また特記には他のサービスと混同されている方、介護保険制度への要望、他のケアマネジャーとの比較がしにくいといった内容もあった。多くの利用者のご家族から「明るい」「親切」「満足している」等の温かいコメントを多くいただき、概ね良好な結果となった。

利用者からの評価については、対面で直接聞き取りしたこともあってか厳しい意見は聞かれなかった。ケアマネジャー側としては、改めて利用者の方から褒めていただいたり、労いの言葉をかけていただき、励みになった。

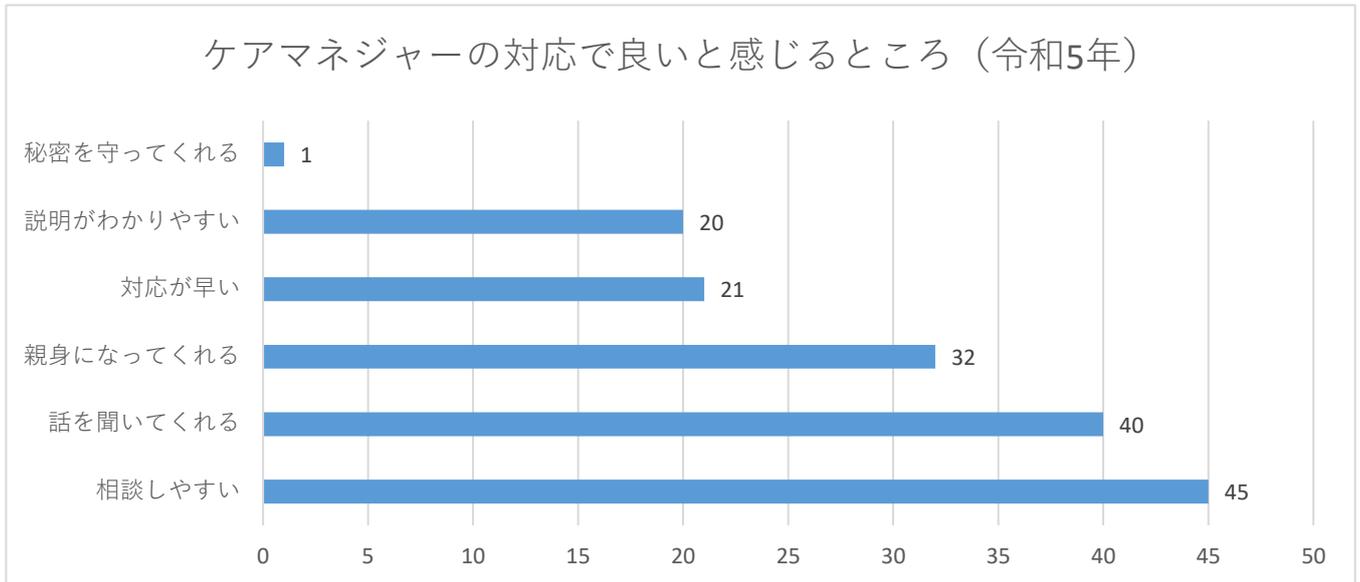
令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

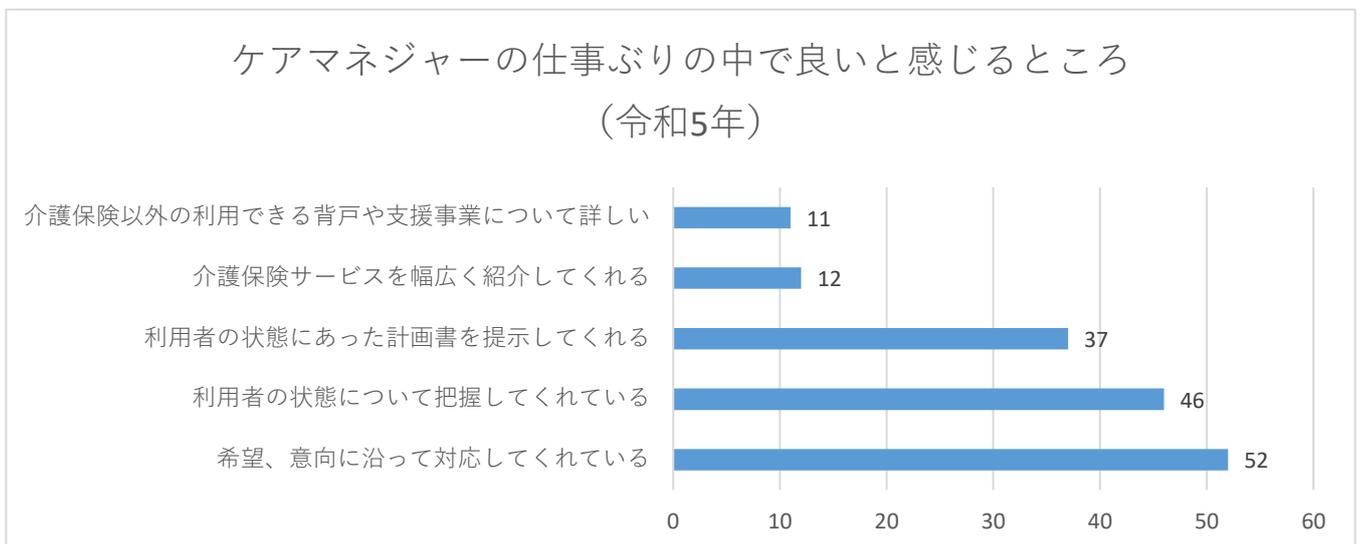
今回の結果を励みに次年度も法人内居宅介護支援事業所のチームで学ぶ機会を設け、ケアマネジャー個々の力量向上を図り、利用者が安心して在宅で暮らせるよう支援していきたい。

【ご家族へのアンケート結果】

1. ケアマネジャーの対応の中で良いと感じるところについて



2. ケアマネジャーの仕事ぶりの中で、良いと感じるところについて

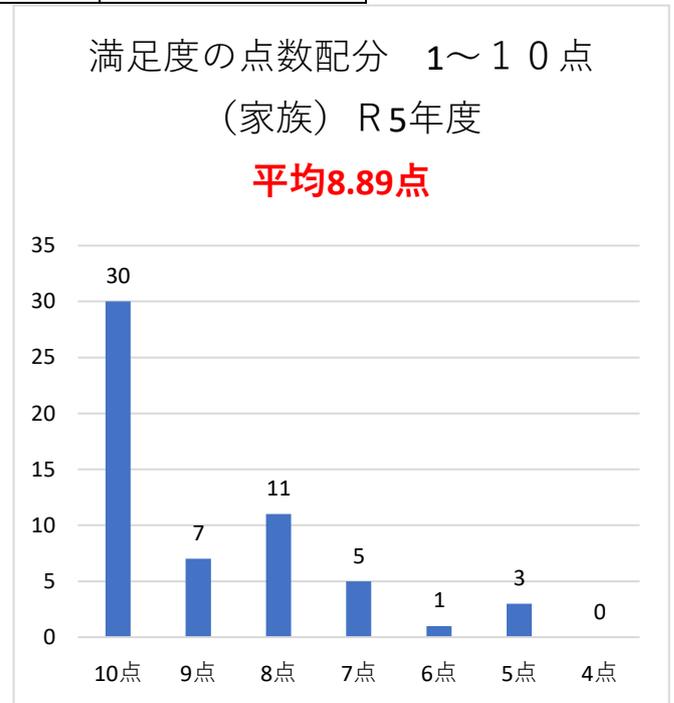
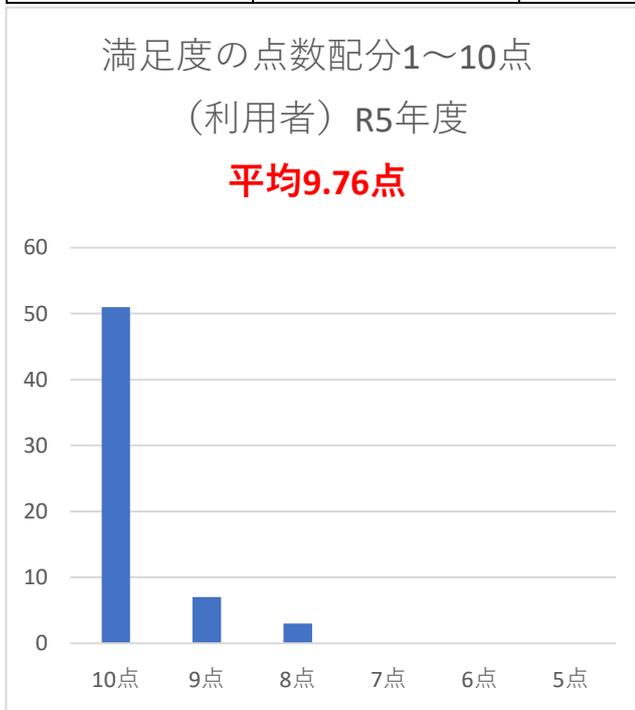


令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

3. あなたの担当するケアマネジャーの満足度について

回答者	R5年度 平均点	R4年度 平均点	R3年度 平均点
ご本人	9.76点	9.34点	9.22点
ご家族	8.89点	9.26点	9.31点



4. その他ご希望やご要望について

- ・ デイサービスの一つとして、算数の計算問題をさせているようですが、その中に新聞に載っております虫食い算の問題があります。私（高卒）ですが、ちょっとした方程式にして解かないと解けない問題もあります。少し高度では？
- ・ 満足しているので特にありません。
- ・ とても親切で話も聞いてください、とても感謝しております。これまで通りよろしく願いします。
- ・ みんないいひとばかりで言うことありません。
- ・ いつもお世話になっております。担当のケアマネさんはとても明るい方なので、とても話しやすいです。いつも大きな声で笑顔で接してくれるのが何よりです。これからもよろしく願いします。
- ・ 今までの対応で満足しているので、本当に助かっています。
- ・ 何も申し分ありません。
- ・ 今まで通りよろしく願いします。
- ・ 不安、いろんな提案してほしい。
- ・ 本人にリハビリをする気持ちがなく、ボトックス注射や訪問マッサージに頼っているので、自分でできるような日常に則した継続できるようなリハビリがあれば本人に勧めてもらいたい。

令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

- たい。リハビリの効果も家族が言っても聞いてもらえないので。
- ・ 特別養護老人ホームにおいてさらなる増床が望まれる。ショートステイに入っている現在の親との対面ができない。ショートステイには対面できる設備がほしい。
 - ・ 本人にあったサービスの提供をさらにしていただけるとありがたいです。
 - ・ 何もわからないところから始まり、困っていましたが、今は快適に過ごすことができています。ありがとうございます。
 - ・ 対面でお会いすることはありませんが、変化がありましたらまた連絡ください。
 - ・ 1年間ありがとうございました。来年もよろしくお願ひします。
 - ・ 介護保険サービスのことはよくわからないので、もう少し説明をお願いします。長男夫婦が来たけど、こちらに来る気が全くないようなのでこの家をどうするかといろいろと心配しています。
 - ・ 今まで利用したことがなかったので、基準がないため、皆さん親切に親身になってくれるとしか思えません。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。ケアマネジャーの方に対する希望や要望は特にございません。
 - ・ いつもお世話になっております。今まで通りよろしくおねがいします。また、何か希望が出ました時はお話ししますので、よろしくお願ひします。

【ご本人へのアンケート結果】※聞き取り調査にて

1, ケアマネジャーの良いと思うところがあれば教えてください。

- ・世間話など直接関係ない会話も付き合ってくれる。
- ・ちょっとした私の動きを見て体の状態を確認してくれる。
- ・1対1の対応となる時が多いが、変わらず対応してくれる。
- ・親身になって話を聞いてくれ、教えてくれる。
- ・世話に来てくれる。
- ・優しく接してくれるのでありがたい。
- ・なんでも親切に教えてくれる。
- ・しゃべりやすいところ、何を言っても聞いてくれる。
- ・優しく親しい話もしてくれるし、私は大変喜んでおります。
- ・明るくて話しやすくて親切で助かりました。
- ・よくやってもらっている。
- ・話しやすい。
- ・みんないい
- ・まだ付き合いが浅いからわからない。
- ・親切にしてくれてとてもよくしてくれる。
- ・来てくれると嬉しい。
- ・何でも聞き入れてくれる。話しやすい。
- ・会いに来てくれてうれしいな。
- ・みんないいです。
- ・よく話を聞いてくれて安心して話できます。あなたは家の中のことを詮索するでもなく、とても安心できます。毎月来てくれてとてもありがたいです。
- ・よくやってくれている。
- ・すべて・・・
- ・全部・・・
- ・親切だからありがたいです。
- ・熱心に聞いてくれるので嬉しい。
- ・話しやすい、年が近いのもあるかもしれない。
- ・親切にしてもらってありがたい。
- ・はきはきしてしっかりしてる。
- ・なんでもやってくれるし、これからも頼む。話しやすいと思っている。
- ・お世話になってよくしてくれます。
- ・全部。一緒に話をすると先のことを考えるようになれる。
- ・すぐにやってくれてありがたい。
- ・話を聞いてくれるし、話をしてくれる。世間の情報が聞けるのも楽しみ。
- ・心配してきてくれるのでありがたい。

令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

- ・いろいろわからないことがあれば聞くにいいのでよい。
- ・聞こえないと高い声で話をしてくれる。なんでもやってくれる。
- ・いつも来てもらって安心している。
- ・話を聞いてくれるのでありがたい。
- ・来てくれるだけでありがたいと思ってます。
- ・窮屈しないでしゃべっているからありがたい。
- ・何でも聞いて優しくやってくれる。
- ・ざっくばらんに話をきいてくれる。
- ・話を聞いてくれる。
- ・頼んだことをやってくれてということない。すごく良い人です。
- ・何でも相談に乗ってくれてありがたい。
- ・よく世話をしてくれている。
- ・非常によろしいと思います。
- ・とても助かっている。ちょっとしたことも相談できてありがたい。
- ・いろいろ相談にのってくれる。
- ・こっちのことをわかってくれる。説明するのが上手です。
- ・優しくしてくれている、待っている（時計ばかりみてる）。
- ・話を聞いてくれる、すぐに来てくれる。支えになってくださった。
- ・何でも話を聞いてくれる。
- ・会話がしやすい、聞きやすい。
- ・深く聞かないところ。
- ・頼めばすぐやってくれるから
- ・よくやってもらって満足です。
- ・親切にしてもらってありがたい。おかげさまだ。
- ・相談事を親身に対応してくれている。
- ・いろいろ教えてくれる。
- ・おかげさまでお世話になってありがたい。
- ・何でも教えてくれる。
- ・話を聞いてくれる、すぐにやってくれる。
- ・話を聞いてくれて、来てくれると嬉しい。
- ・デイに来ると話しかけてくれるし、家に来て話をきいてくれたり相談に乗ってくれてうれしい。
- ・これからも頼みます。

2. ケアマネジャーにこうしてほしい、ここを頑張ってほしいと思うところを教えてください

- ・現在は特にはないが、今後の私の体調の状況により、必要と思われる支援が考えられるので、その時は相談に乗ってほしい。
- ・たまに来てほしい。

令和5年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

- ・話しているときつくなると思う。
- ・先のことも教えてくれると安心だ
- ・新しい情報があれば教えてほしい。
- ・もう少し間をあけずに来てもらえると楽しい話ができるし、私にとっても良いと思います。来ないといつ来るかなと待っている。
- ・心配なので、安全な時に来てください。雪が多く降っているときは来ないで。
- ・これから私もどうなっていくかわかりませんが、これからもよろしくお願いします。
- ・何も言うことない。ありがたい。
- ・今まで何人もケアマネがきているが、こんなもんだと思う。
- ・本当にできないときお願いします。
- ・状態が悪くなったら相談に乗ってください。
- ・自分では自分なりにやっているが、他の利用者はどうなのか知りたい。どうやっているのか。
- ・しいて言えば、1か月先に訪問日を約束するので、時間通りに来てほしい。

3, あなたの担当するケアマネジャーの満足度について

※ご家族の結果の欄に記載

4, 他に何か伝えたいことについて

- ・もっと色々な話が聞きたい。
- ・話し相手になってほしいです。
- ・アンケートを書くのが嫌なので聞いてもらってよかった。
- ・ケアマネジャーの業務の他、健康教室他、顔を出してもらう機会が多いのでそういう点で良かった。
- ・これ以上どうなるかわからないです。不安もあります。
- ・ここにお世話になるので、今後、ケアマネジャーがこれなくなるのが残念だ。
- ・自分から話すのは苦手なのでケアマネジャーの方から質問してほしい。