

# 令和3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3年12月～令和4年1月

## □ 調査実施方法

手渡しによる配票調査（一部郵送）

## □ 質問項目

1. ケアマネジャーのかかわりの中で良いと思う点について、あてはまるものをすべて選んで○をつけてください。

質問項目	○
話を聞いてくれる	
対応が早い	
制度等に詳しく知識が豊富	
説明がわかりやすい	
使っているサービス事業所とこまめにやりとりしてくれる	
頼んだことを確実にやってくれる	
先々の見通しを教えてくれる	
親身になってくれる	
相談しやすい	
希望に添ったサービスを紹介してくれる	
秘密を守ってくれる	
連絡が付きやすい	
その他（ ）	

2. あなたを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			

## □ 調査対象者及び回答総数(回答率)

令和3年度4月～10月までの利用者様を対象とし、ご本人、ご家族様へ同じ内容のアンケートを配布しました。

	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(ご本人)	59	39	66.1%
(ご家族)	56	39	69.6%

## □ 結果について

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、ケアマネジャーの資質向上に活かすことを目的として実施しました。

今年度は、利用者様ご本人の意見をより多く伺いたいと思い、今年度は、「ご本人用」「ご家族用」と分けて記載をお願いしました。結果としては、利用者ご本人からも半分以上の返送をいただくことができました。全体としてみても回収率は昨年の57.3%から今年度はご本人66.1%、ご家族69.6%と上回っています。ご協力に感謝いたします。

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ました。ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思う点の中でご本人、ご家族ともに良いと感じてくれていたところは、「話を聞いてくれる」「説明がわかりやすい」「親身になってくれる」「相談しやすい」でした。反対に「先々の見通しを教えてくれる」「制度等に詳しく知識が豊富」という項目には○をつけていない方が多く、面談の中で話題にならなかったことから、判断しにくかった可能性もありますが、ケアマネジャーとしての経験年数の浅さが影響したのかもしれない。

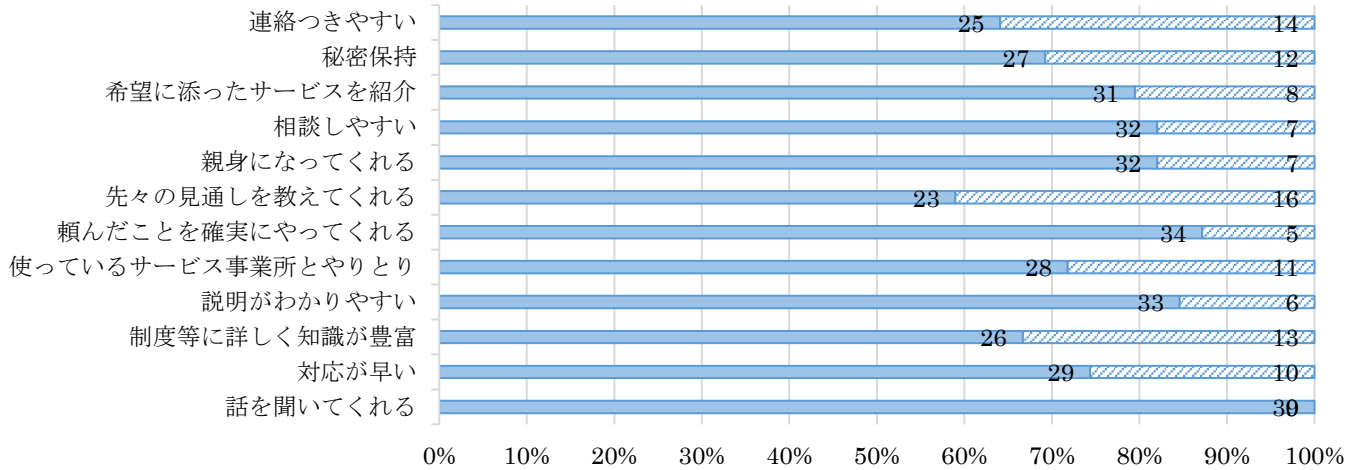
特記事項では、「安心して話ができる」「話しやすく、よく聞いてくれる」「いつもよくやってくれる」等の温かいコメントを多くいただき、励みになりました。今回の結果を受けて今年度も法人内居宅介護支援事業所のチームで学ぶ機会を設け、ケアマネジャー個々の力量向上を図り、利用者が安心して在宅で暮らせるよう支援していきたいと思っております。

# 令和3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

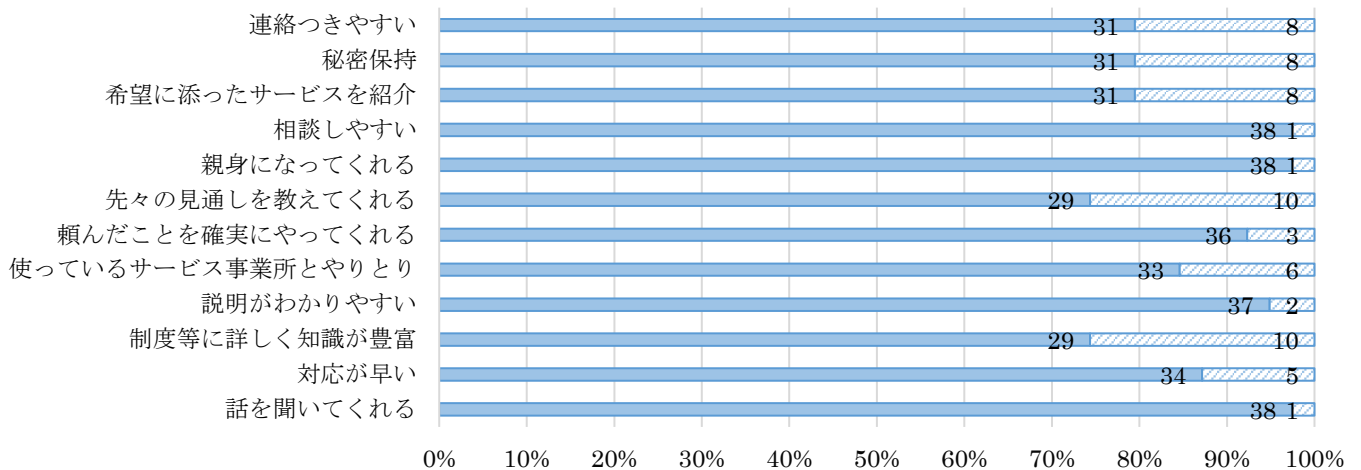
## 1. ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところについて

ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところ（ご本人）



	話を聞いてくれる	対応が早い	制度等に詳しく知識が豊富	説明がわかりやすい	使っているサービス事業所とやりとり	頼んだことを確実にやってくれる	先々の見通しを教えてくれる	親身になってくれる	相談しやすい	希望に添ったサービスを紹介	秘密保持	連絡つきやすい
■ ○をつけた方	39	29	26	33	28	34	23	32	32	31	27	25
▨ ○をつけなかった方	0	10	13	6	11	5	16	7	7	8	12	14

ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところ（ご家族）



	話を聞いてくれる	対応が早い	制度等に詳しく知識が豊富	説明がわかりやすい	使っているサービス事業所とやりとり	頼んだことを確実にやってくれる	先々の見通しを教えてくれる	親身になってくれる	相談しやすい	希望に添ったサービスを紹介	秘密保持	連絡つきやすい
■ ○をつけた方	38	34	29	37	33	36	29	38	38	31	31	31
▨ ○をつけなかった方	1	5	10	2	6	3	10	1	1	8	8	8

2. 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	平均点
ご本人	9.22点
ご家族	9.31点

