

令和4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4年12月～令和5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			

令和4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4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%

□ 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「ご利用されている方本人」の満足度を図りたいと「ご本人用」「ご家族用」と分けて記載をお願いしている。回収率については利用者ご本人は、昨年が66.1%で今年は60.9%と低下したが、ご家族の回収率は昨年69.6%、今年77.1%と上回っている。ご家族のケアマネジャーの評価への関心が高くなっていることの現れかもしれない。

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。ご本人からの結果についてケアマネジャーのかかわりの中でよいと思う点の中で良いと感じてくれていたところは、昨年同様「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」であった。昨年から評価が上がった点は、「対応が早い」で、下がった点は「希望に沿ったサービスを紹介」であった。ご家族からの結果においては、ご本人の結果同様に「話を聞いてくれる」「相談しやすい」「親身になってくれる」「説明がわかりやすい」「対応が早い」であり、他「頼んだことを確実にやってくれる」の項目も高評価であった。昨年同様に「先々の見通しを教えてください」「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るが、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。また特記には「デイサービスの利用時に声をかけてもらいたい」などケアマネジャーが同じ建物内にいることで気にかけてほしい、という期待があることもわかった。他にも「入所の際の付き添い」を希望する声もあり、必ず付き添いができる状況ではないものの事前に不安感を軽減できるような説明、心配事の確認をするなどの配慮が必要と感じた。また、「同じ病気の方の事例をさりげなく話してもらいたい」という意見があり、ご本人が知りたいかどうかの判断は必要ではあるが、情報提供することで、先々の見通しを考えるきっかけになるかもしれない。他、「明るく話しやすい」「親身になって対応してくれる」「大変な時に助けてくれた」「謙虚な態度で控えめで向上心がある」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。今回の結果を励みに次年度も法人内居宅

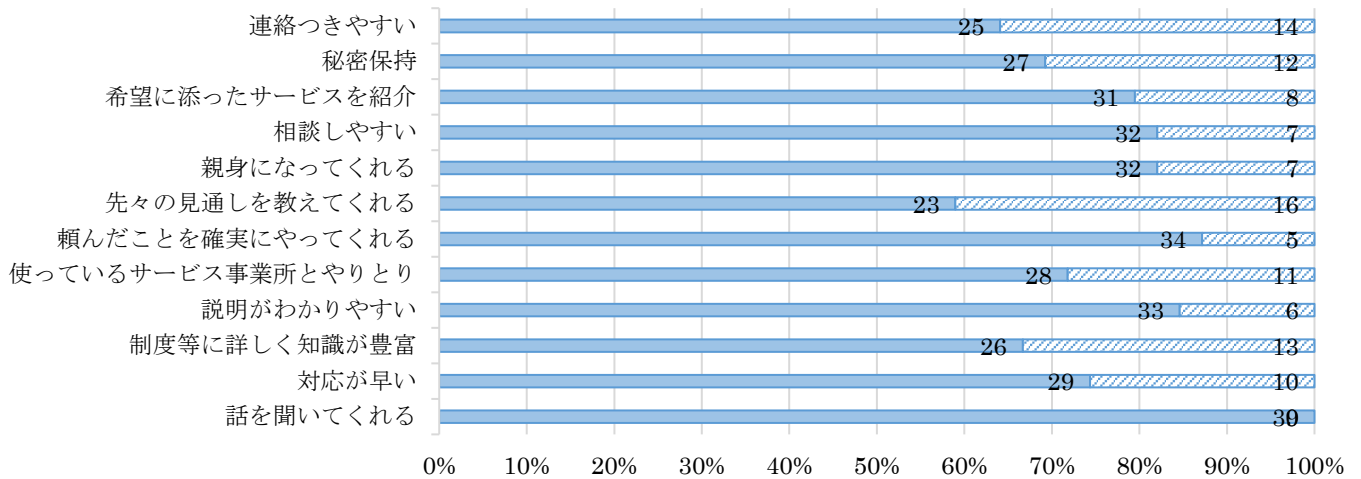
令和4年度 顧客満足度調査結果報告書

ケアプランセンターおおたき

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。

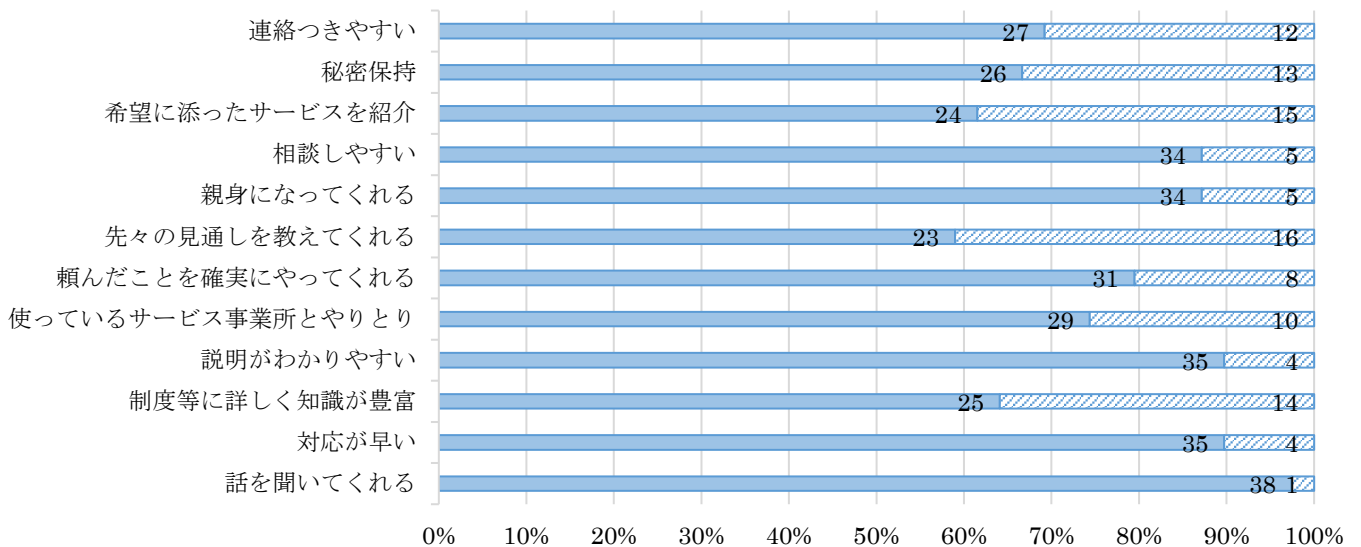
1. ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところについて

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） R3



	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
■ ○をつけた方の人数	39	29	26	33	28	34	23	32	32	31	27	25
▨ ○をつけなかった方の人数	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（本人） R4

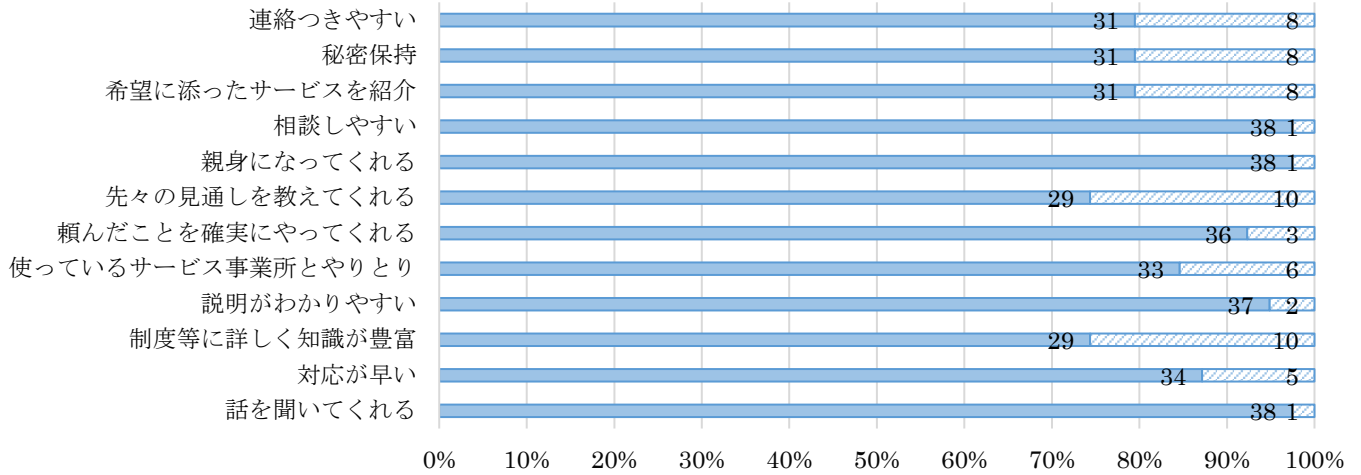


	話を聞いてくれる	対応が早い	制度等に詳しく知識が豊富	説明がわかりやすい	使っているサービス事業所とやりとり	頼んだことを確実にやってくれる	先々の見通しを教えてくれる	親身になってくれる	相談しやすい	希望に添ったサービスを紹介	秘密保持	連絡つきやすい
■ ○をつけた方の人数	38	35	25	35	29	31	23	34	34	24	26	27
▨ ○をつけなかった方の人数	1	4	14	4	10	8	16	5	5	15	13	12

令和4年度 顧客満足度調査結果報告書

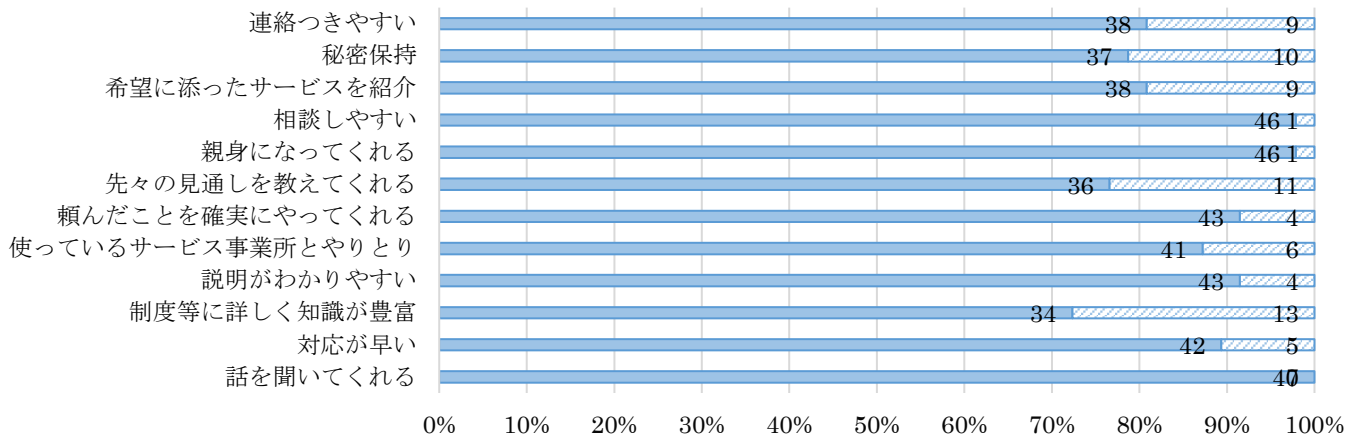
ケアプランセンターおおたき

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） R3



	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
■〇をつけた方的人数	38	34	29	37	33	36	29	38	38	31	31	31
▨〇をつけなかった方的人数	1	5	10	2	6	3	10	1	1	8	8	8

ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところ（家族） R4



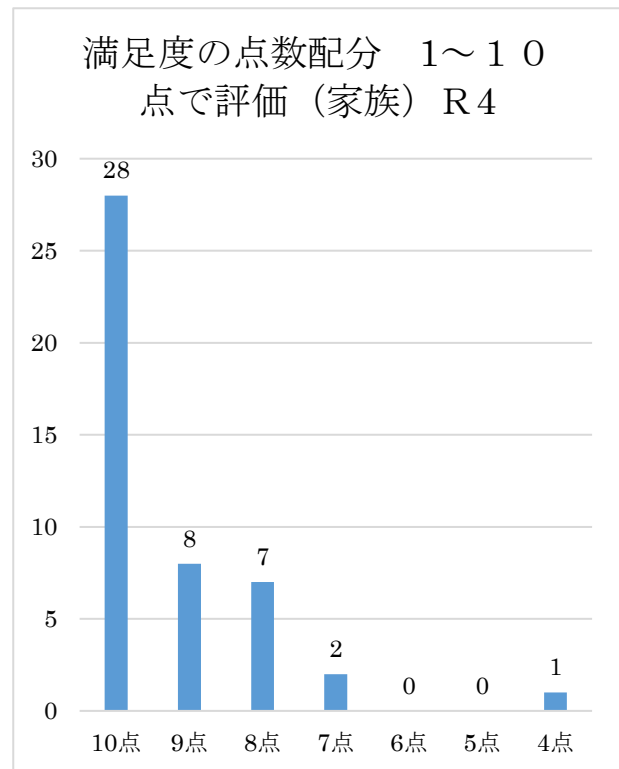
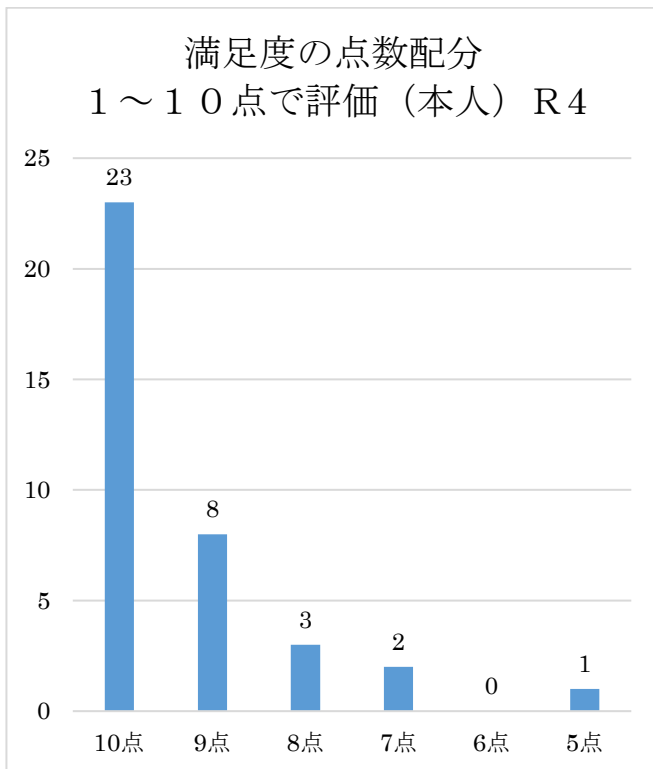
	話を聞いてくれる	対応が早い	制度等に詳しく知識が豊富	説明がわかりやすい	使っているサービス事業所とやりとり	頼んだことを確実にやってくれる	先々の見通しを教えてくれる	親身になってくれる	相談しやすい	希望に添ったサービスを紹介	秘密保持	連絡つきやすい
■〇をつけた方的人数	47	42	34	43	41	43	36	46	46	38	37	38
▨〇をつけなかった方的人数	0	5	13	4	6	4	11	1	1	9	10	9

令和4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

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	R4年度 平均点	R3年度 平均点
ご本人	9.34点	9.22点
ご家族	9.26点	9.31点



3. その他ご意見ご要望について

【ご本人より】

- ・よくやってくれる
- ・時々来て話しを聞いてください。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。よろしくお願いします。
- ・大変気に入っています。
- ・(満足度の点数について)上記の数字に私に合った数字がありませんので私がつけます。9.888...9の0。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。とても明るく話しやすい方なので感謝しております。
- ・毎月遠いところまで来ていただき、ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・デイサービス利用日、特に話さないそうですが、目が合うと会釈をしてくれると言ってい

令和4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

ます。時に声を掛けてくれると良いです。

- ・親身になって対応してくれ、大変感謝していますが、冬期間の悪天候の時は、無理して山中まで来なくても良いと思います。安全を願います。

【ご家族より】

- ・ケアマネージャーさんには大変相談に乗っていただきありがとうございます。
これからもよろしく願います。
- ・よくやってくれて感謝しております。ありがとうございます。
- ・大変気に入ってます。
- ・私たち家族は、同じ病児の人の事例などあまり情報をもっていないので、時々会話の中にこういうことありましたなど軽い感じで話してもらえればありがたいです。
- ・お互いに大変なのはわかりますが、入所などの際は付き添いをお願いしたいです。
- ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしく願います。
- ・祝日、休日等連絡がつきやすくしてほしいと思います（ケアマネ）。日中は仕事していることが多く、電話に出れないことが多いと思います。急用等の連絡等夜に電話いただき、ありがたいと思うことがありました（センター）。
- ・本人もとても満足しております。これからもよろしく願います。
- ・いつも親身になって相談にのって下さり、対応早くいつも心強く思っています。大変な時に助けていただいた時は感謝の気持ちでいっぱいになり、今でも思い出し、涙するほどです。本当に本当にありがとうございます。これからも宜しく願い致します。
- ・我が家の担当の〇〇さんには身内の事のように対応してもらい、知識も豊かで医師の説明時も同席して質問してくれたりとまた、必要な事には的確に対応していただき、本当に感謝申し上げます。今後ともよろしく願います。
- ・利用者みんなは箸を使用し、昼食を食べていると言っています。無理だと本人もあきらめると思いますが、試してみてもどうでしょうか？ご飯も自分だけ多いと言っています。利用者さんをよく観察しているようです。自宅へ帰ってくると色々話をしてくれます。しかし、デイサービスには行きたくないと言わないのでありがたいです。
- ・現在はこのままでよいのではと思っております。まあ、状態が変わった時はよろしく願います。
- ・今後ともよろしく願います。いつもアドバイスありがとうございます。
- ・母の話をよく聞いて丁寧に応答していただいています。謙虚な態度で控えめで向上心もあり、素晴らしいと感じています。これからもよろしく願います。