

令和6年度 顧客満足度調査結果報告書

□ 調査時期

令和6年12月～令和7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

お答えになる方(意見をあらわす方)

1. ご利用されている方本人(代筆含む) 2. ご家族 3. その他

①ケアマネジャーによる説明はわかりやすいですか

②ケアマネジャーの関りによって不安な気持ちは解消されましたか

③ケアマネジャーはあなたの話を十分に聞いてくれますか

④ケアマネジャーのかかわりによって暮らしやすくなりましたか

※①～④を「満足・やや満足・普通・やや不満足・不満足」の5段階の尺度で丸をつけていただき、集計する。

□ 調査対象者及び回答総数(回答率)

令和6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
R1	96	61	63.50%
R2	82	47	57.30%
R3(本人)	59	39	66.10%
R3(家族)	56	39	69.60%
R4(本人)	64	39	60.90%
R4(家族)	61	47	77.10%
R5(本人)	87	64	73.60%
R5(家族)	76	57	75.00%
R6	115	85	73.92%

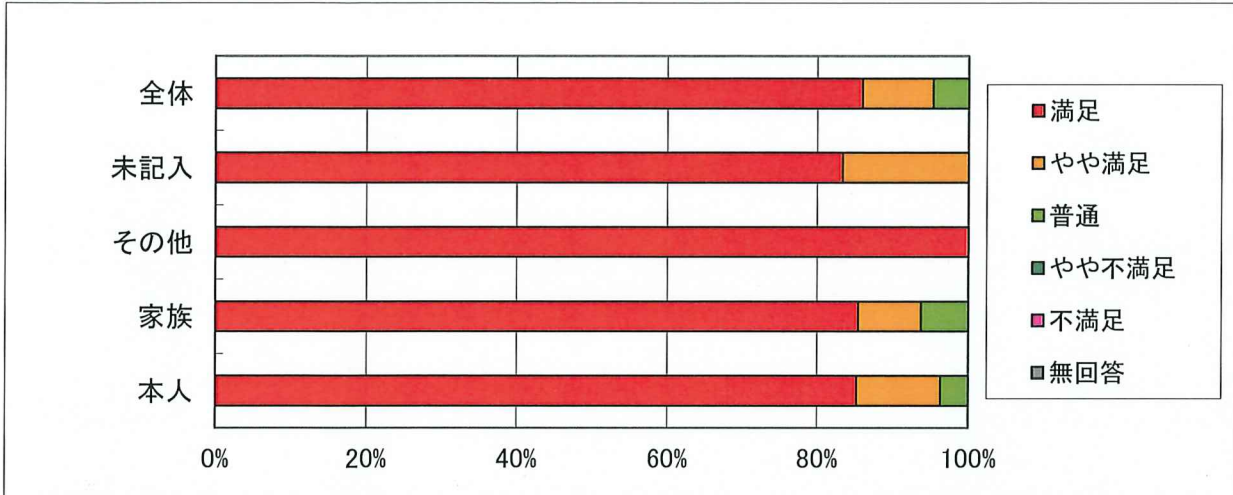
□ 結果概要

この度の満足度調査は、ケアマネジャーの資質の向上を目的とし、実施している。説明のわかりやすさや面談技術、ケアマネジメントによる課題解決についてご本人、もしくはご家族や親族の方がどのように受け止めているかを伺い、事業所の課題を抽出し、次年度の研修計画や目標設定に活かしたいと考えた。

- ・回収率については、大きな変動はなかった。
- ・アンケート結果について、概ね良好な評価をいただいた
- ・「やや不満足」「不満足」と回答された方はいなかった。
- ・家族の評価が本人評価よりは若干よかった。
- ・全体でみると説明のわかりやすさ、話を聞く、の項目が満足度高く、不安感の解消や暮らしやすさの実感は評価がやや低かった。
- ・特記事項においても厳しいコメントがなかった。

利用者、ご家族の皆様から高評価、及びお褒めの言葉や労いの言葉をかけていただき、励みになった。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。

質問1: ケアマネジャーによる説明はわかりやすいですか？

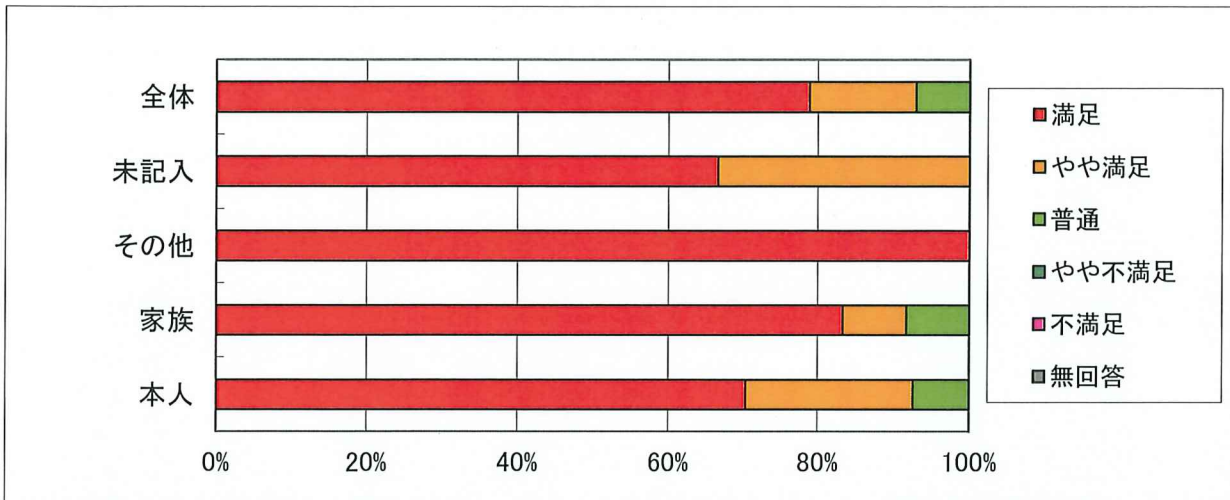


質問1	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	23	3	1	0	0	0
家族	41	4	3	0	0	0
その他	4	0	0	0	0	0
未記入	5	1	0	0	0	0
全体	73	8	4	0	0	0

《ご意見など》

- ・私も介護職にかかわっていたので、ケアマネさんの話はよく理解できて満足しています。
- ・私の悩みをよく聞いてくれます。手が痛いので書くことができません。ごめんなさい。
- ・たすかっています。
- ・毎回良いアドバイスをいただき、楽しく過ごせております。
- ・毎回わかりやすく説明していただいております。
- ・大変わかりやすいです。
- ・本人が難聴のため、手続き等の細かい話は家族に対してわかりやすく説明いただいております。福祉ことは本人、家族ともに知識、認識が不足しておりますが、はっきりと丁寧に説明いただけており、わかりやすいです。また、本人に対しても軟調を理解いただき、大きな声で反応を確認いただきながらお話いただいております。とてもありがたいと感じております。
- ・親切に予定いろいろ話してくれます。
- ・わかりやすく説明していただいております。
- ・優しい声で対応していただき、母はうれしいようです。
- ・サポート体制など新しい事項についてわかりやすく説明してくれた。
- ・丁寧に教えてくれます。
- ・わかりやすい説明で大変喜んでおります。これからもよろしくお願ひします。

質問2: ケアマネジャーのかかわりによって不安な気持ちは解消されましたか？

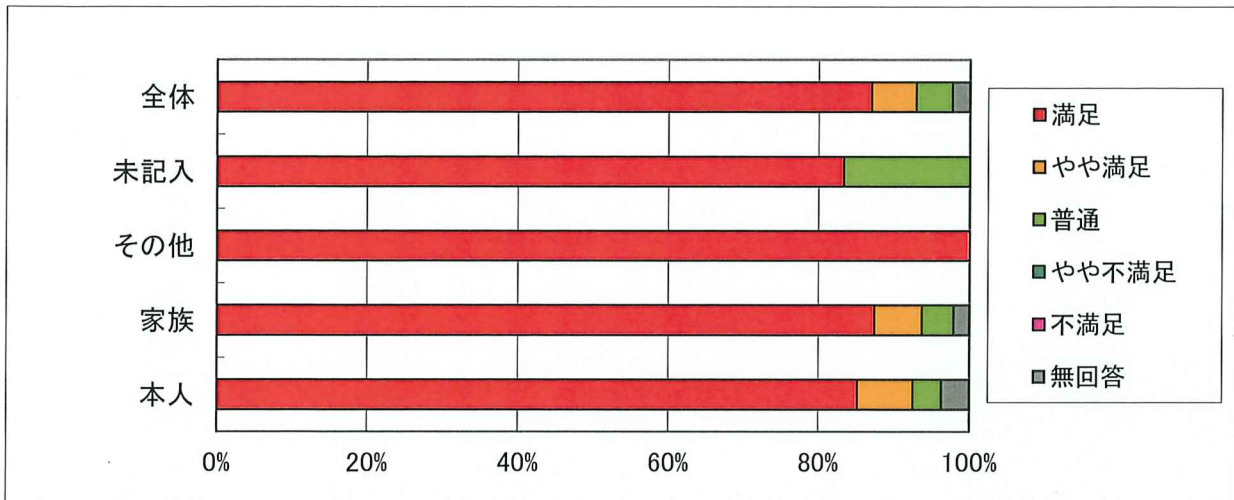


質問2	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	19	6	2	0	0	0
家族	40	4	4	0	0	0
その他	4	0	0	0	0	0
未記入	4	2	0	0	0	0
全体	67	12	6	0	0	0

《ご意見など》

- ・週2回の利用は、私たち家族にも心に余裕を持たせてくれる良い時間だと思っています。
- ・短時間ですけれど、相談に乗っていただけるので、解消されます。
- ・きっとなんとかなると思わせてくださる雰囲気を持ってきてくれるので、助かっています。
- ・いつも親切にしてくださっています。急なことでいつも対応していただいて、本当に感謝しております。
- ・ありがたいです。
- ・目的を持ち、頑張ることができています。
- ・休日もいろいろあり電話で相談してくれて、ありがたく思っております。
- ・解消までにはならないが、気持ちが少し楽になった。
- ・不安な気持ちはないのですが、私たちの性格がすっきりした態度をとれてなくて申し訳なく思います。
- ・本年7月の入院をきっかけにお世話になっております。本人は、「体の自由が以前よりきかなくなった」、家族は、「今後の生活を何をどうすればよいか」と漠然と不安を感じていました。現在、おおもとの将来的な不安はありつつも、担当ケアマネジャーさんに関わっていただき、介護計画・方針等の作成・提案、並びに関係の皆様と調整いただいたことで、当面の生活の不安が解消されたと感じております。
- ・月に1度来て話をするのが楽しみです。
- ・いろいろ相談にも応じてくれますので、不安なこともなく満足しています。
- ・最初からケアマネジャーに頼っていただけだったので、不安はありませんでした。
- ・支援に関することだけでなく、日常的话题についても話を聞いてくれて助かります。
- ・今までどおり、宜しくお願いします。

質問3: ケアマネジャーはあなたの話を十分に聞いてくれますか？

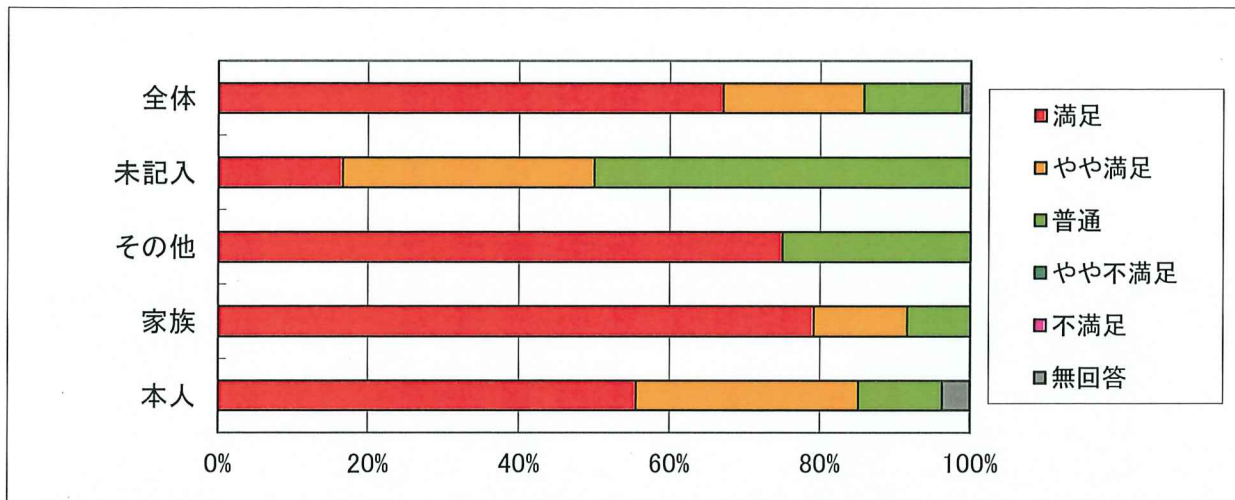


質問3	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	23	2	1	0	0	1
家族	42	3	2	0	0	1
その他	4	0	0	0	0	0
未記入	5	0	1	0	0	0
全体	74	5	4	0	0	2

《ご意見など》

- ・ケアマネさんが来た時は良くしゃべります。いろんな出来事を聞いてもらいたい。また、ケアマネさんは上手に聞き取ってください。
- ・私の不安な気持ち、よく聞いてくれるのでたしかる。
- ・大変うれしいです。
- ・たまに難しい質問をしますが、十分に答えてくれます。
- ・耳が聞こえにくいので、そばで話をしてくれたり、好きな事の話もしてくれてありがたいです。関わってくれることで本人も笑顔になっております。
- ・とても良く聞いてくれてありがたいです。
- ・私や利用者のお話をよく聞いてくださいます。話下手なので、時間がかかりすぎてしまい、申し訳ないとも思っています。
- ・本人が難聴のため、家族を含めてコミュニケーションがとりづらい状況もありますが、そのことを理解いただき、一方通行ではなく、反応や返答を確認していただき、様子・内容を汲み取っていただきながら会話していただいております。本人が聞き取りづらい分、的を得た返答をしていない場合もあり、会話・内容が成立しない場合もあると思いますが、丁寧に対応いただいている(十分に聞いていただいている)と感じております。
- ・良くやってくれてます
- ・親身に家族に寄り添って話を聞いてくれてます。
- ・今まで2か月目でこれからわかりませんが、今はありがたく思っています。

質問4: ケアマネジャーのかかわりによって、暮らしやすくなりましたか？

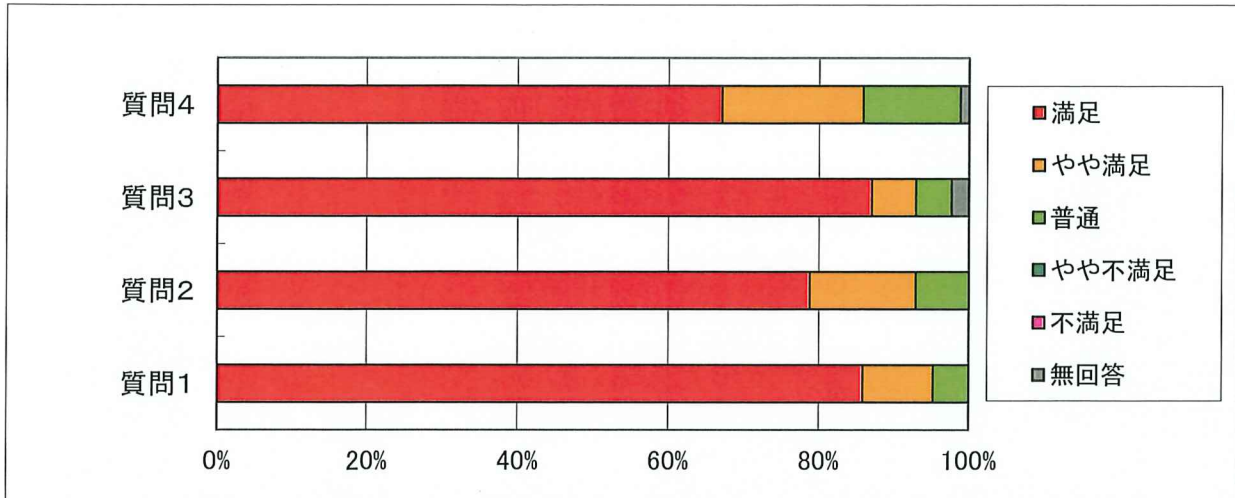


質問4	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
本人	15	8	3	0	0	1
家族	38	6	4	0	0	0
その他	3	0	1	0	0	0
未記入	1	2	3	0	0	0
全体	57	16	11	0	0	1

《ご意見など》

- ・本人は週2回のデイサービスをとても楽しみにしています。家族、近所以外の人々とかかわることを楽しみにしているようです。私たちも本人がいることで拘束される時間の無い日があることはありがたいです。
- ・良くなりました。
- ・元気がでます。
- ・安心して生活ができております。次回の来宅が楽しみです。
- ・助かっております。
- ・わからないことは何でも質問できるのでよいです。
- ・利用者の体調に合わせ、病院への手配などいろいろしてもらえ、大変助かります。
- ・現状(身体状態)におけるサービスの利用の提案・手配をいただき、これまで「福祉の世話になるつもりはない」と感じておりましたが(見えていました)が、現在週1回のデイサービスは積極的に行く印象です。食わず嫌いのところもあったのか、また、普段は一人で過ごしていることから気分転換、入浴が楽しみという感じに見えます。(体が不自由になっていく中であって)ケアマネジャーさんとの出会い、かかわりがなければ、家族ともども暗い生活となっていると思います。
- ・困ったことにもすぐ対応していただき、感謝しています。
- ・3か月たった母に聞いてみようと思っていますが、行くのが嫌だと言っていないので、生活の一部になれて良いのではないかと思います。よろしくお願いします。
- ・精神的な面において非常に助けになっています。

全質問の比較グラフ



	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答
質問1	73	8	4	0	0	0
質問2	67	12	6	0	0	0
質問3	74	5	4	0	0	2
質問4	57	16	11	0	0	1

その他、ご要望・ご意見

- ・施設利用に声を掛けてくださったことに感謝しています。本人も私たちもよかったと思っています。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。大変な仕事だと思いますが、これからもよろしくお願いします。
- ・話しやすい人です。
- ・言うことありません。
- ・悪いところがありましたら、指摘してください。できるだけ、良い方向になるよう努力致します。
- ・いつも適格にアドバイスいただきありがとうございます。
- ・現状問題ありません。来年度もよろしくお願いいたします。
- ・認知症が大分進んでデイサービスのスタッフの皆さんには大変ご迷惑をおかけしておと思いますが、引き続きよろしくお願いします。(記名有)
- ・〇〇さんのご説明は大変わかりやすいです。これからもよろしくお願い申し上げます。

回収率の推移

