

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はぎのだい

□ 調査時期

令和3年12月～令和4年1月

□ 調査実施方法

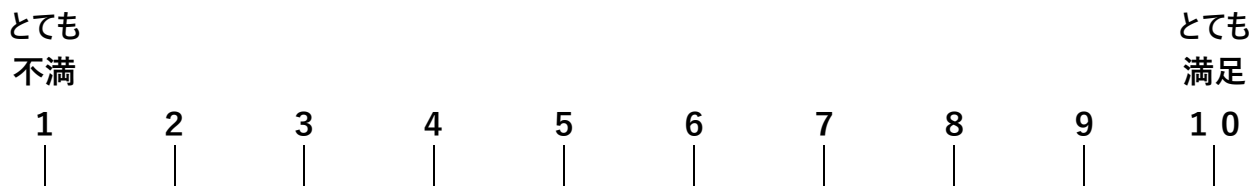
手渡しによる配票調査（一部郵送）

□ 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○）



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はぎのだい

□ 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	90	57	63.3%
令和2年度	94	64	68.0%
令和3年度(本人)	103	53	51.4%
(家族)	97	60	61.8%

□ 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、「ご本人用」「ご家族用」と分けて記載をお願いしました。昨年よりアンケートのお願いが遅くなってしまったこともあり、全体を通しての回収率が昨年の68.0%から今年度はご本人51.4%、ご家族61.8%と下回っており、今後より多くのご意見を伺えるよう、見直していきたいと考えています。

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良いと思うところについては、「相談しやすい」「親身になってくれる」「話を聞いてくれる」という項目が高評価を得ており、なかでも「話を聞いてくれる」については、ご本人ご家族からも高い満足度が得られており、これまでの取り組みの効果を感じています。一方、「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、先々についての不安の軽減やケアマネジャーへの高いスキルが求められているのだと考えています。

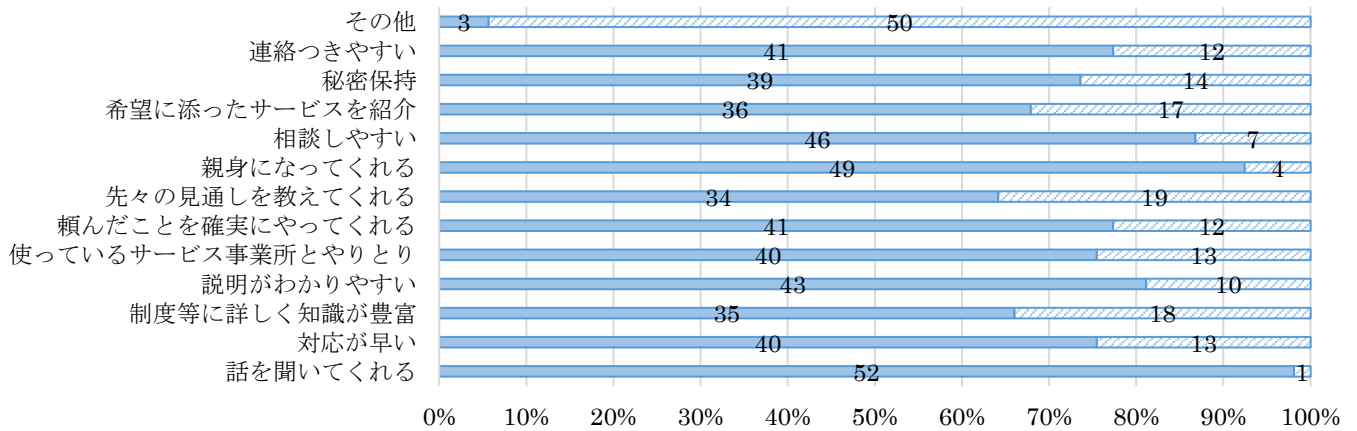
また特記には、「満足している」「心強い」「親身になってくれる」等の温かいコメントを多くいただきました。なかには、日々の介護の大変さが感じられる内容もあり、今回の結果を励みに今年度も法人内居宅介護支援事業所のチームで学ぶ機会を設け、ケアマネジャー個々の力量向上を図り、ご家族を支え利用者が安心して在宅で暮らせるよう支援していきたいと思っております。

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はぎのだい

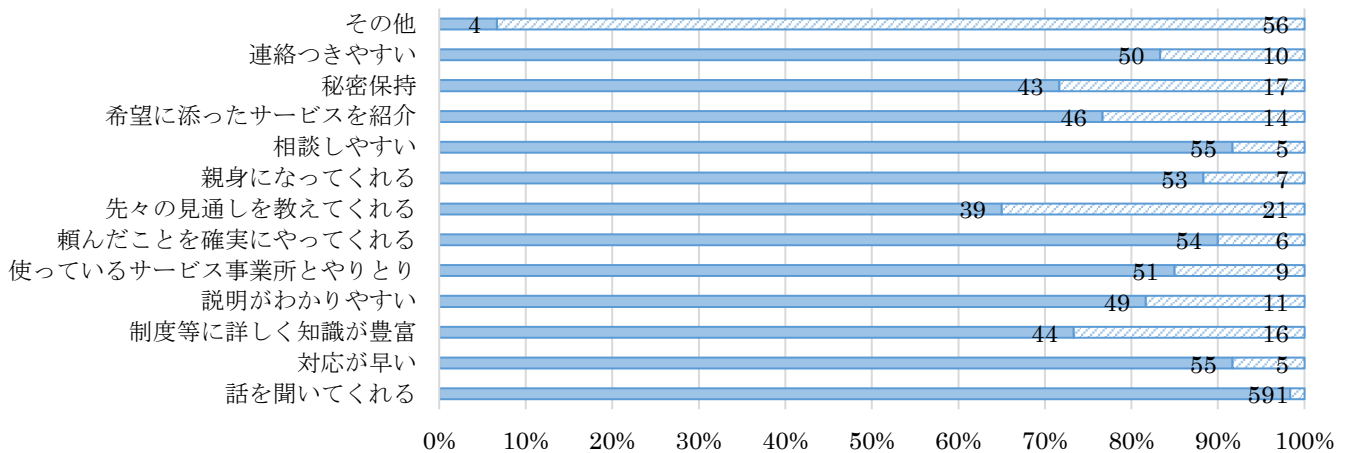
1. ケアマネジャーのかかわりの中でよいと思うところについて

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）



	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ださい	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	その他
■ ○をつけた方的人数	52	40	35	43	40	41	34	49	46	36	39	41	3
▨ ○をつけなかった方的人数	1	13	18	10	13	12	19	4	7	17	14	12	50

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ださい	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	その他
■ ○をつけた方的人数	59	55	44	49	51	54	39	53	55	46	43	50	4
▨ ○をつけなかった方的人数	1	5	16	11	9	6	21	7	5	14	17	10	56

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はぎのだい

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	9.41点
ご家族	9.37点

