

# 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はぎのだい

## □ 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はぎのだい

## □ 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	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%
令和4年度(本人)	74	48	64.8%
(家族)	81	46	56.7%
令和5年度(本人)	84	45	53.5%
(家族)	73	60	82.1%

## □ 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。

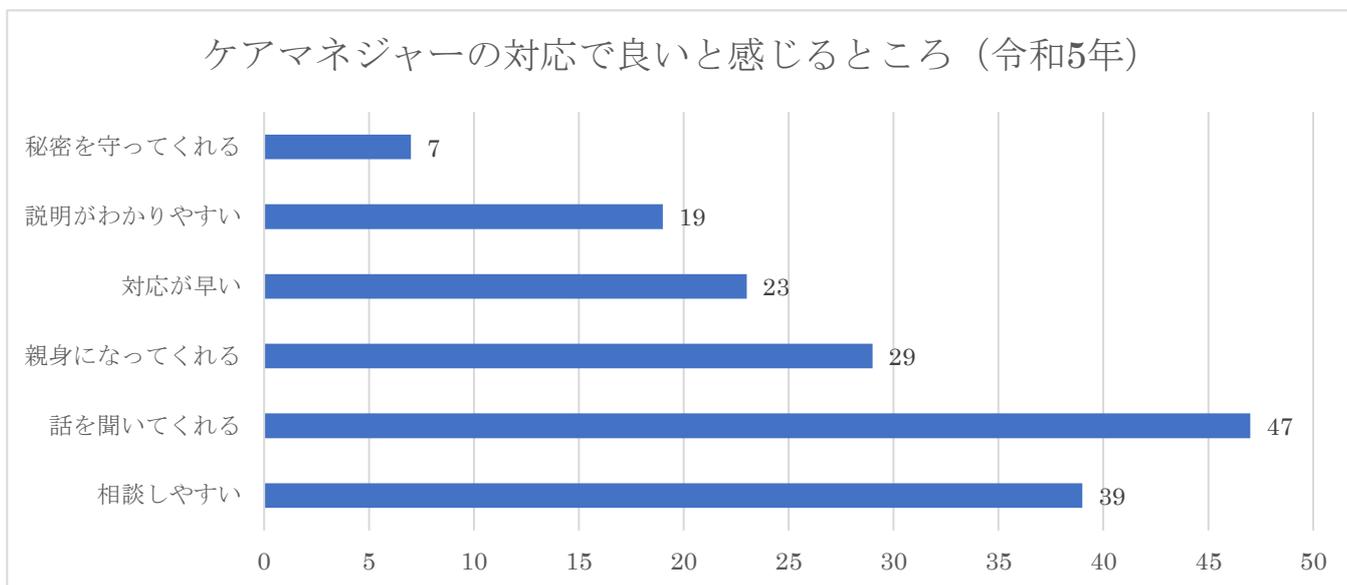
昨年までは、ご本人、ご家族への配票調査としたが、今年は、ご本人はケアマネによる聞き取り調査、ご家族は配票にて行った。ご本人に関しては、回答が難しい方もおり回収率は64.8%から53.5%と下回った。が、ご家族の回収率は56.7%から82.1%と上回り、ご多忙の中、ご協力を賜り感謝したい。

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。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」「話を聞いてくれる」「親身になってくれる」という項目が高評価を得ている。ご利用者からの聞き取りからも同様の多くの声をいただいている。温かいお言葉は、励みにつながる。その一方で、体調変化時や将来的に不安を持っていることを窺い知れた。これからも、会話を通して何を求めているのか理解し、情報の提供、また改善につなげていけるよう研鑽したい。また、ご本人の回収率、ご家族の満足度における低い評価の要因について、アンケートからの分析が難しく、要因分析について次年度以降の課題と思われる。

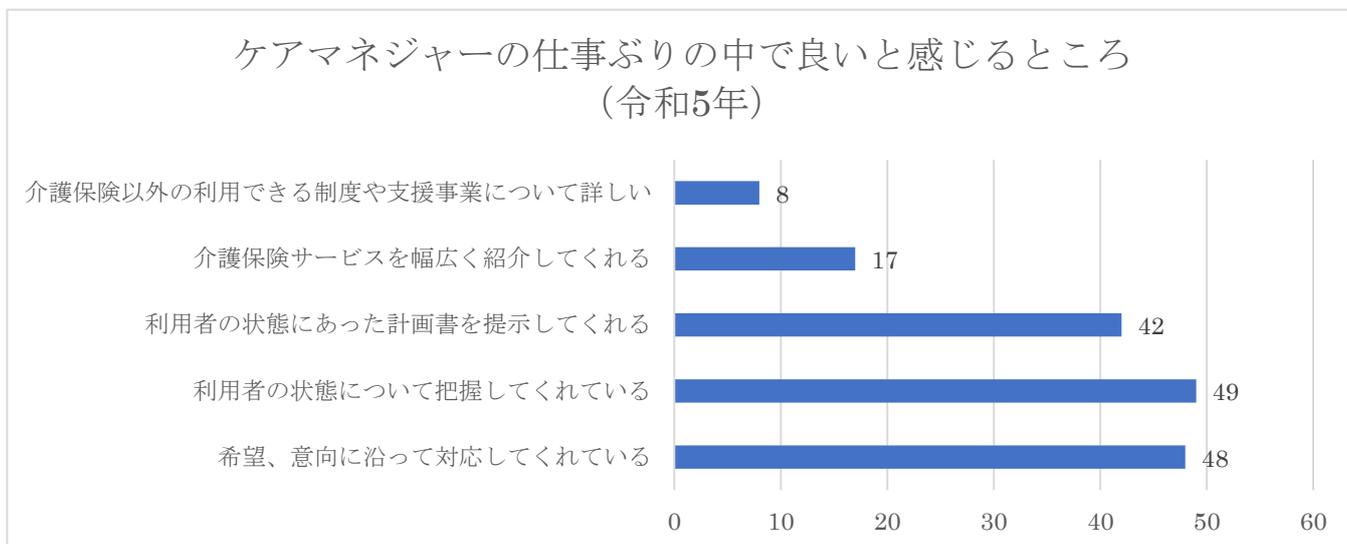
次年度も法人内居宅介護支援事業所のチームで学ぶ機会を設け、ケアマネジャー個々の力量向上を図り、ご家族を支え、ご利用者が安心して在宅で暮らせるよう支援していきたい。

【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

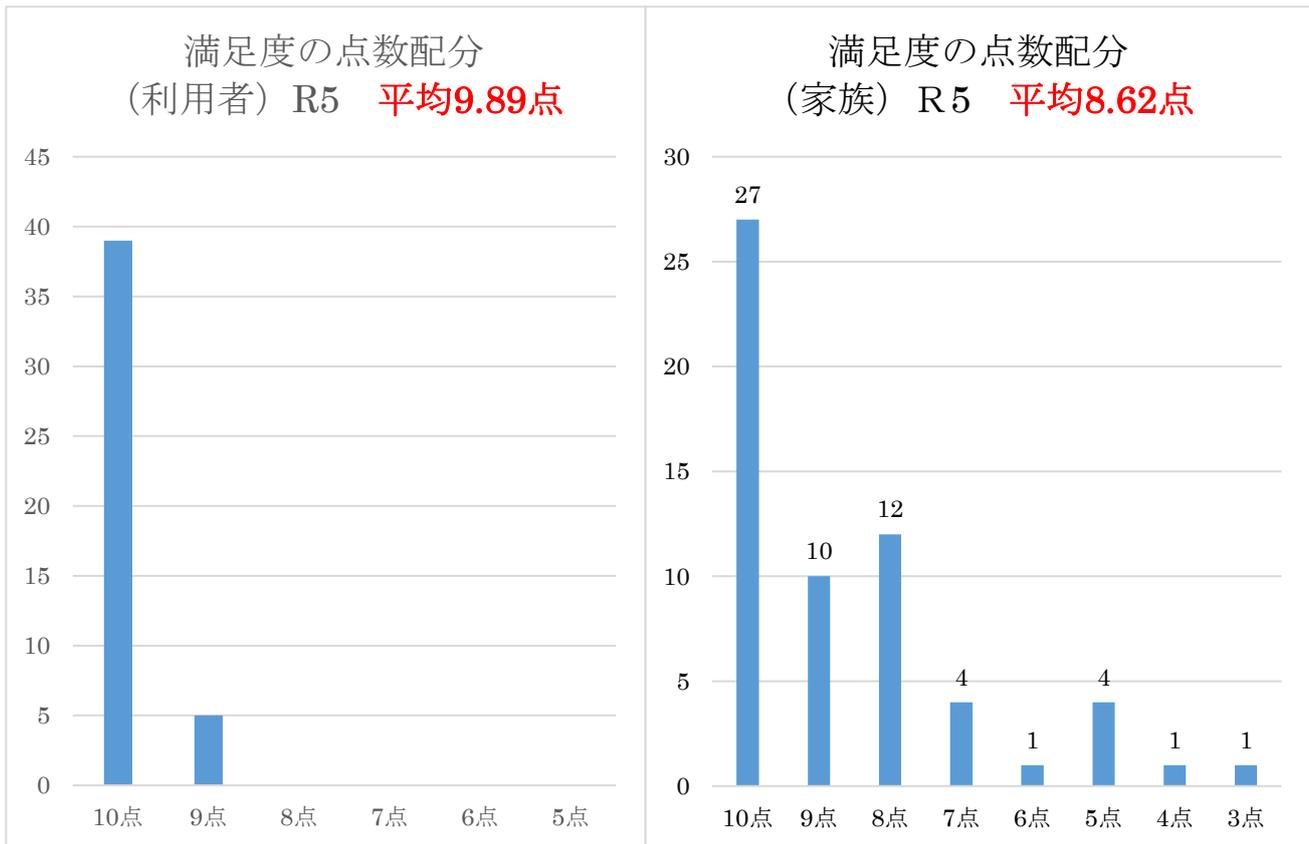


3. あなたの担当するケアマネジャーの満足度について

回答者	R5年度 平均点	R4年度 平均点	R3年度 平均点
ご本人	9.89点	8.84点	9.41点
ご家族	8.62点	8.95点	9.37点

# 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はぎのだい



4. その他ケアプランセンター、ケアマネージャーへのご希望やご要望などご自由に記入してください。
- ・今のところ有りません。
  - ・母の時もその時が来ましたらよろしくお願いします。
  - ・お世話になっております。細かいことまで丁寧に対応してもらい感謝しています。また本人の考えや希望を尊重してくれていることが、本人に伝わっていることを嬉しく思っています。今後もよろしくお願い致します。
  - ・親身になってくれているので、これからもよろしくお願いします。
  - ・利用者はもちろんですが、介護のグチや色々なせけん話を聞いてくれて気分がやわらぐ事が多くたすかっています。
  - ・特養入所に向けて頑張ってください。

【ご本人へのアンケート結果】

質問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。

- ・ 良いと思う。よく話を聞いてくれる。
- ・ 話してくれる。
- ・ 明るい気持ちにしてくれる。
- ・ 情報くれる。
- ・ 優しく話が楽しい。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ とにかく良い。
- ・ 話もできて、何もないと落ち込むのでありがたい。
- ・ なんてしゃべればいいのかわからね。
- ・ 優しくて良い。
- ・ 話しやすくて良い。
- ・ 若い人はだめ。
- ・ 特になし。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ わかってくれて色々やってくれる。
- ・ なんでもやってくれるので満足。
- ・ こんなのあるよ、こうしたらと色々アドバイスしてくれる。
- ・ 言いたいことを話せている。
- ・ 話しやすい。
- ・ 何でも話を聞いてくれる（愚痴も）。
- ・ 悪いことはない、ありがたい。
- ・ 大変親切でありがたいと思っている。
- ・ いつも良くしてもらっている。
- ・ 良くないことをしないから良い。
- ・ 来てくれてうれしい。
- ・ 話ができる。
- ・ 別にない。
- ・ いつも話を聞いてくれるからありがたい。
- ・ 色々なことを教えてくれる。
- ・ 安心、信頼している。
- ・ 丁寧に教えて頂けること。ただ、自分の認知症の進行がとても悲しい。どんどん気力も抜けていっている。
- ・ 頑張ってきてくれて話を聞いてくれる。
- ・ 現状で満足している。
- ・ 今後も相談したい時、話しやすい状況であってほしい。

## 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はぎのだい

- ・ 毎月来て話を聞いてくれる。
- ・ 教えてくれる。話を聞いてくれるし、話ができる。
- ・ 色々アドバイスをしてくれる。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ よく動いてくれる。
- ・ 満足している。
- ・ 助けてもらった。
- ・ 何でも教えてくれてありがたい。
- ・ 全部良い。
- ・ 何でも話してくれるからありがたい。
- ・ 今のままで良い。
- ・ 頼んだことをすぐやってくれる。
- ・ 不安ごとを聞いてくれる。
- ・ 家族にしっかり伝えてくれる。
- ・ 話しやすい。
- ・ 薬に詳しい。
- ・ 話しやすい。
- ・ 窮屈でない。
- ・ 声の調子が良くていい。
- ・ 今のママが良い。
- ・ 質問に対して、しっかり答えてくれる。
- ・ 明るくて、元気なところ。
- ・ 話をよく聞いてくれる。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ やることを、やってくれる。
- ・ たくさんあるけど忘れませんでした。
- ・ よく頑張っている。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ すぐやってくれる。
- ・ とても助かっている。
- ・ はらっぱいある。色々調整してくれる。
- ・ 事業所との間に入って上手くやってくれている。
- ・ わんざに来てもらってありがたい。
- ・ 話を聞いてくれる。
- ・ なんでも教えてくれる。

## 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はぎのだい

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

- ・このまままで良い。
- ・しゃべらいねな。
- ・このまままで良い。
- ・特になし。分からない。
- ・なも、ないです。
- ・ないです。思っていることははっきり言います。
- ・自分の体調が変化した時に、施設利用したいので必要な時に教えて欲しい。
- ・何も無い。ありがたくて何も無い。
- ・何も言うことはない。いつも世話になっている。
- ・毎月来てくれてありがたい。
- ・別にない。
- ・なもねえよ。
- ・何も無いです。
- ・不安でいっぱい。自分の思う自分になりたいけど、思うようにいかない。
- ・別にねえな。
- ・別にそういうのはない。
- ・そういう気持ちはない。
- ・ない。
- ・何も無い。
- ・別にない。
- ・何も無い。良くしてもらっている。
- ・特になし。
- ・言ってもかなわない事もあるので、言ってもしょうがない。行事がある時は教えて欲しい。
- ・別になし。
- ・ヘルパーの予定を早めに分かれば教えて欲しい。援助に入るヘルパーの名前を教えて欲しい。
- ・何も無い。
- ・そんなことはない。やってほしいことは言っている。
- ・なんもね。

質問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

質問④他に何か伝えたいことについて

- ・特になし。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・ないです。よくやってくれています。ありがとうございます。

## 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はぎのだい

- ・息子と二人暮らしで、雪かきが心配。
- ・地域の方々の高齢化により、この先の生活が心配。
- ・何も無い。
- ・何も無い。
- ・特になし。
- ・別に注文はない。
- ・ねえな。
- ・特に伝えたいことはない。
- ・何も無い。
- ・天国の様子。
- ・別にない。
- ・また、南ガーデンのショートステイに行きたい。一緒に暮らす息子達を休ませるために。
- ・早く施設に入りたい。あとは何も無い。
- ・いつも話しているので、大丈夫です。
- ・今のままで満足している。
- ・他者に物をあげないようにしたい。職員に注意されないようデイサービスを利用したい。