

# 平成29年 野尻会ケアプランしんまち ご利用者様アンケート集計結果

集計日 平成29年12月10日

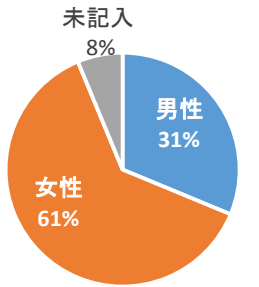
野尻会ケアプランしんまちでは、ご利用者様の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、ご利用者様アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

◎調査対象:野尻会ケアプランしんまち(ケアマネージャー)利用のご利用者およびご家族  
 ◎調査方法:対象ご利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収  
 ◎調査期間:平成29年11月  
 ◎回収件数:65件/84件 回収率:77.38% (2016年度:65件/75件 回収率:86.66%)

【設問1】性別と年齢について、当てはまるほうに○をつけてください。

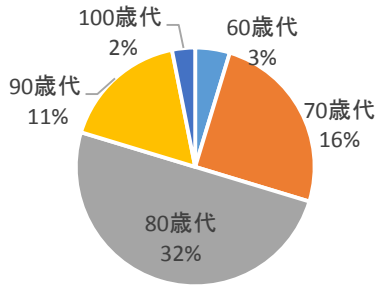
男性	女性	未記入	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳代
20	40	4	3	16	32	11	2

回答者の性別



■ 男性 ■ 女性 ■ 未記入

回答者の年齢

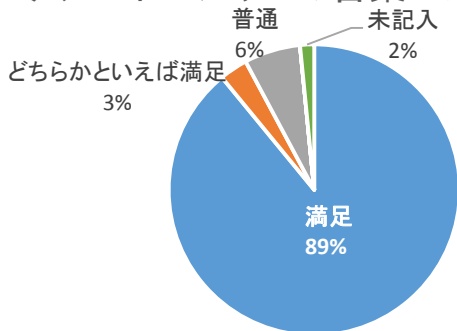


■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳代

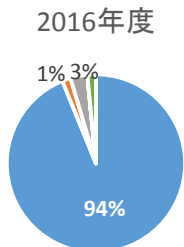
【設問2】ケアマネージャーの言葉づかいか態度は親切丁寧に対応していますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
57	2	4	0	0	1

ケアマネージャーの言葉づかいか態度について



■ 満足 ■ どちらかといえば満足 ■ 普通 ■ どちらかといえば不満 ■ 不満 ■ 未記入



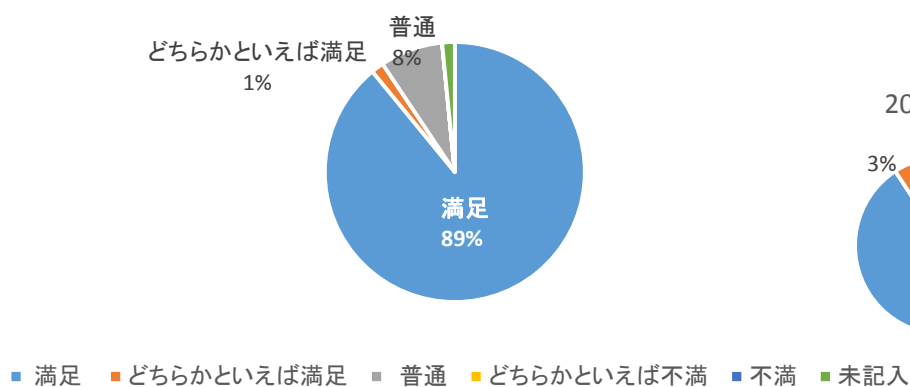
《ご意見・ご要望》

- ・いつも感謝いたしております
- ・色々とお気遣いいただいていると思います
- ・90歳の母にも分かりやすく聞こえるように話しておられます
- ・何時も色々気をつけていただいております
- ・十分に時間をかけての対応に感謝致しております

【設問3】ケアマネージャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について、理解していますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
57	1	5	0	0	1

家族の要望、心身の状況の理解について



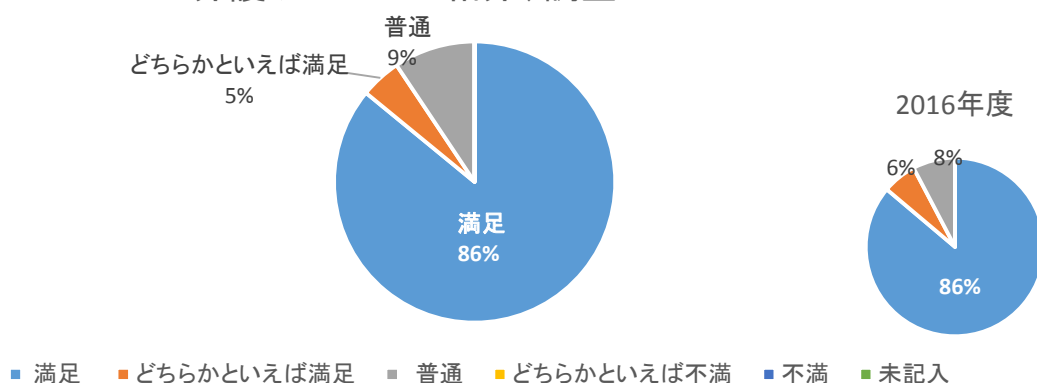
《ご意見・ご要望》

- ・本人や家族の気持ちをよく配慮され、母も私も助かっております
- ・本人の性格までも理解していただき、ありがとうございます
- ・本人が納得する回答で、安心しております(家族も含め)
- ・時々、相談にのってもらって助かっています

【設問4】あなたの希望に沿う、介護サービスを紹介、調整していますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
55	3	6	0	0	0

介護サービスの紹介、調整について



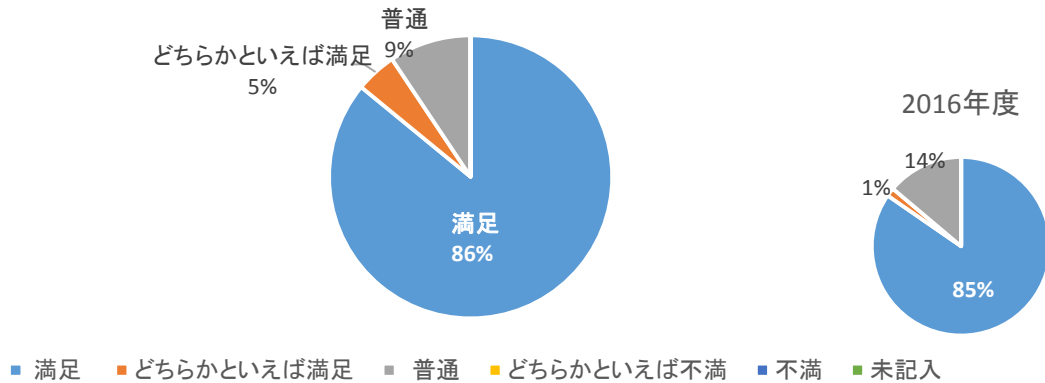
《ご意見・ご要望》

- ・迅速に対応して頂いています
- ・感謝しています
- ・月一回の訪問日を楽しみにしております(調整事項を考えるチャンスとなっております)

【設問5】ケアマネージャーは、あなたやご家族のプライバシーの保護について配慮していますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
55	3	6	0	0	0

プライバシー保護の配慮について



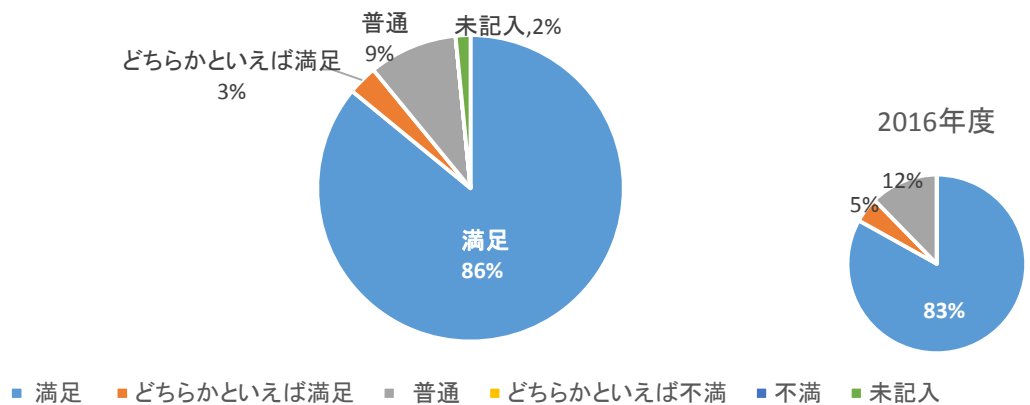
《ご意見・ご要望》

- ・こちらも信頼しきって相談しています

【設問6】介護サービスの利用方法や内容、費用などについて説明を受けていますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
55	2	6	0	0	1

介護サービスの利用方法、内容、費用の説明について



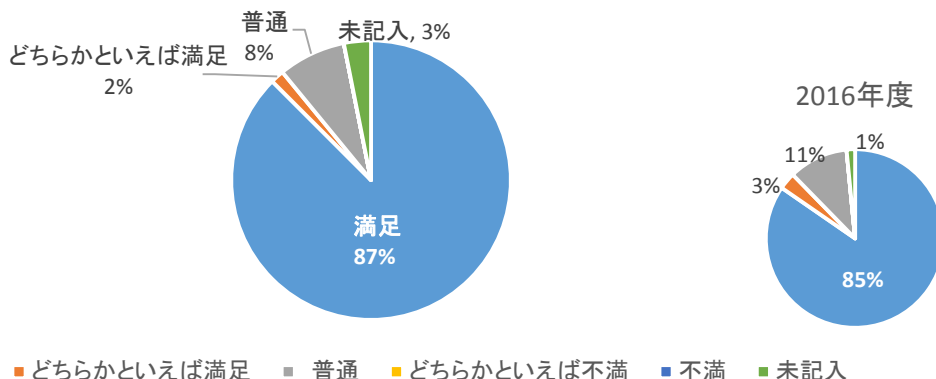
《ご意見・ご要望》

- ・本人が選択しやすいように、いくつかのパターンを分かりやすく説明して頂いています
- ・幾度となく当方の質問に答えて下さっています！！

【設問7】あなたやご家族が困ったときに、ケアマネジャーは親切に相談に乗ってくれていますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
56	1	5	0	0	2

困ったときの相談対応について



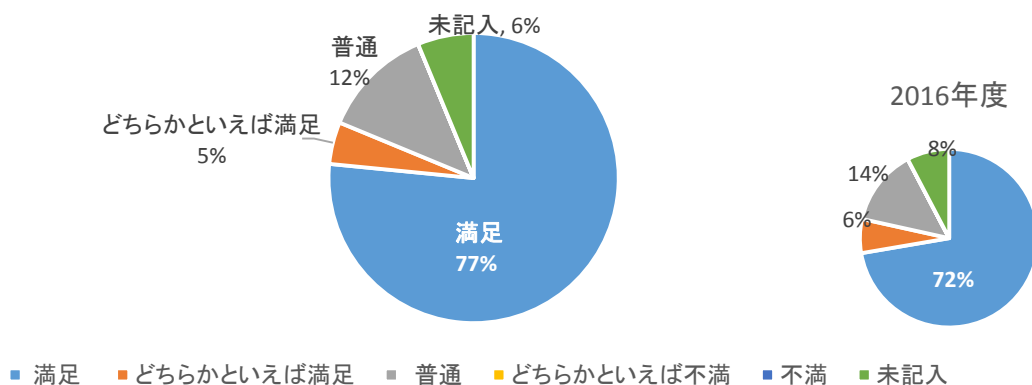
《ご意見・ご要望》

- ・とても話しやすい方なので、相談しやすく、適切に対応してくださっています
- ・早い対応で助かってます
- ・話をよく聞いてくれます
- ・最高の相談相手です
- ・何でも聞いて下さり、つい甘えてしまいそうです

【設問8】担当のケアマネジャーが不在のときでも、事業所は親切で、丁寧に対応してくれますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
49	3	8	0	0	4

担当不在時の事業所の対応について



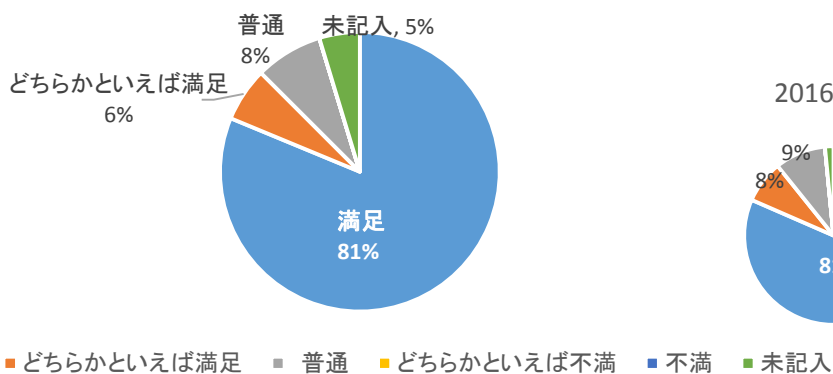
《ご意見・ご要望》

- ・いつも丁寧に伝言を聞き、対応して頂いています
- ・電話の対応が明るい
- ・連絡調整して下さっています
- ・こちらから連絡しない
- ・事業所に連絡したことがないので、分かりません
- ・まだお願いしたことがありませんので
- ・ケアマネージャー様が直接自宅訪問ですので、事業所には伺ってないです

【設問9】ケアマネージャーに不満や苦情を気軽に話すことができますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
52	4	5	0	0	3

不満や苦情の対応について



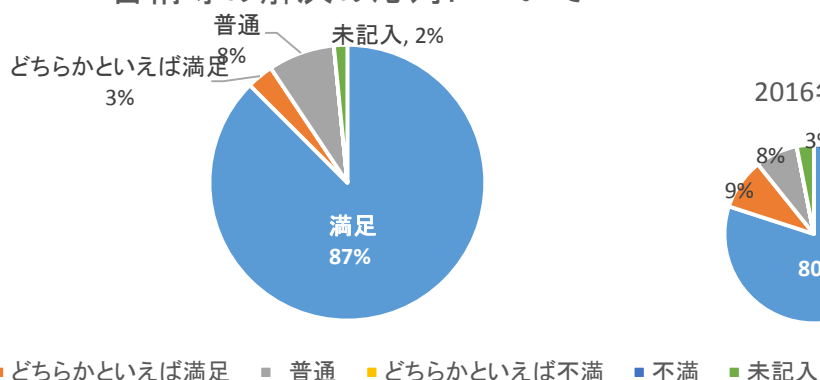
《ご意見・ご要望》

- ・今まで、不満や苦情は全くないです
- ・何でも相談に乗って下さいます
- ・気軽に話せます
- ・質問の形で話ができしております
- ・少々、気兼ねがある

【設問10】ケアマネージャーは苦情等の解決に、誠意ある対応をしてくれますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
56	2	5	0	0	1

苦情等の解決の対応について



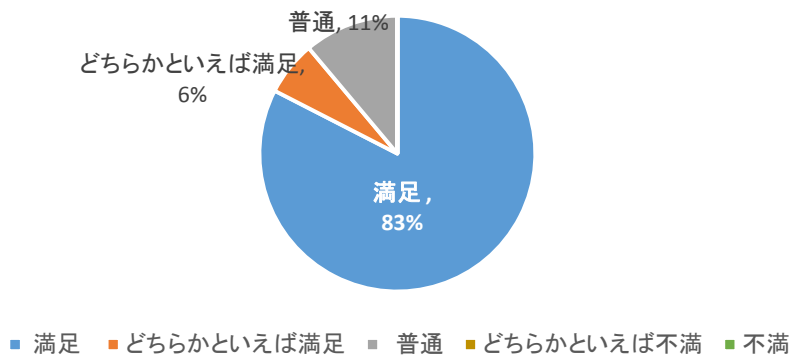
《ご意見・ご要望》

- ・苦情はありません
- ・デイサービスや入居施設に本人の希望をよく伝え、対応して頂いています
- ・理解できる説明をいただいております
- ・まだ何もございませんので

【設問11】サービスを利用することで、あなたの心身の状態や在宅生活が維持または改善されていると思いますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
52	4	7	0	0	1

心身の状態や在宅生活の維持または改善について



《ご意見・ご要望》

- ・そう思います
- ・施設の入所を勧めていただいたお陰で、地震の時本人がケガをせず無事でした。また、同じ入所者と趣味の活動をしたりお話しをすることが、本人の健康に役立っていると思います
- ・何でもお話しします
- ・サービス利用の計画を作成していただき、こんなに色々利用できるのかと思いましたが、その通りにできています。介護の私も明るく出かけています
- ・最近明るくなりました。感謝しています
- ・介護を受ける家族のためよく訪問して下さい、前に進むことができいております。共に考えて頂いております
- ・週2回花園ケアにお世話になっております。私もそれで心の洗濯をしています。

その他、ご意見・ご要望・ご感想等ございましたらご記入お願い致します。

《ご意見・ご要望》

- ・何でも話しやすく、すごく心の支えになります。
- ・いつもお世話になっております。とても丁寧にお見守りいただき、母にはベストのケアマネさんと感謝しております。
- ・週に1度か2週に1度、話し相手になっていただけるとありがたいです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます
- ・このまま継続したい
- ・ケアマネさんには大変お世話になっております
- ・いつも親切・丁寧・迅速に対応していただき、家族ともども感謝しております。今後ともよろしくお願い申し上げます
- ・これ以上の満足はありません。いつも感謝いたしております
- ・親切です
- ・いつもお世話になっております。どんな事でもお話しを聞いていただき、きっちり教えていただきとても楽しいです。寒さが厳しくなってきましたので、主人ともども心身ともに注意して生活するよう心がけてまいります。
- ・大いに感謝しております
- ・いつも無理な要望を聞いていただき、ありがたく思っています。これからもいろいろな相談に乗ってください。お世話になります。

- ・いつも心がけて頂き、感謝しています。
- ・いつも聞いていただき、吐かせていただき感謝しています。素早い対応に感謝です。
- ・いつでも何事でもすぐに対応していただけるので、大変助かっております
- ・お金が不足している
- ・ケアマネージャーさんのお陰で病人もすごく元気になり、明るく元気になり感謝しています
- ・みんな優しい
- ・いつも時間をたっぷりさいて会話して下さり、申し訳なく思っております。訪問日が楽しみです。お身体を大切にご勤務くださいますようにと思っております

### ～ 考 察 ～

開設当初から行っておりますご利用者に対する満足度調査も今年で4回目となりました。

今年度は、65名のご利用者様、ご家族様にご協力いただき大変感謝いたしております。

残念ながら、昨年86.6%だった回収率が、今年度は77.4%へと下がってしまいました。これにつきましては、ご利用者の高齢化に伴い協力を得るのが難しく、またアンケートそのものがマンネリ化していることが原因ではないかと考えております。

昨年と比較いたしますと、「満足」「どちらからといえば満足」の割合が半数以上上がっており、また「不満」「どちらからといえば不満」との回答がなかったことから、日々のケアマネジメント業務について一定の評価をして頂いた結果であると捉えております。

また、言葉遣いなどの対応姿勢に対する評価が少々下がっておりますが、ケアマネジメントの技術に対しては昨年よりも高い評価をいただいております。

今後は、どちらも高い評価をいただけるよう努力してまいりたいと思います。

また、感謝や励ましの言葉などもたくさん頂き、ありがとうございました。

今後もご利用者様一人ひとりに合ったケアマネジメントの提供を行い、日々自己研鑽に努めて参りたいと思います。