

平成30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30年12月10日

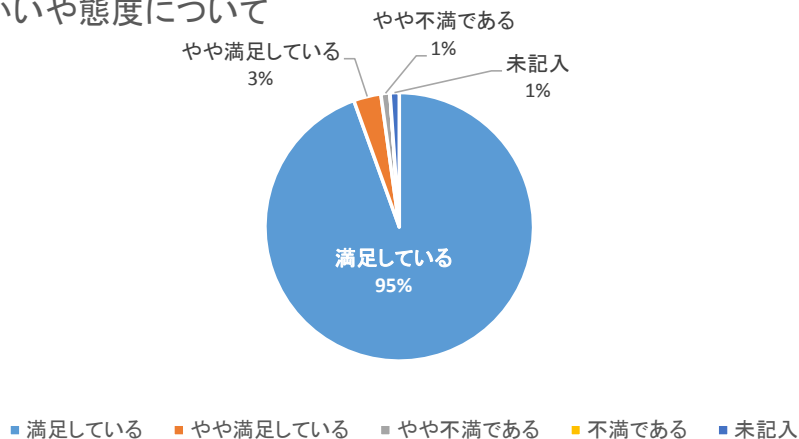
野尻会ケアプランしんまちでは、ご利用者様の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、ご利用者様アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

- ◎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30年11月
- ◎回収件数:91件/108件 回収率:84.26% (平成29年:65件/84件 回収率:77.38%)

① 担当ケアマネージャーの言葉づかいや態度に満足されていますでしょうか。

満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	未記入
86	3	1	0	1

言葉づかいや態度について



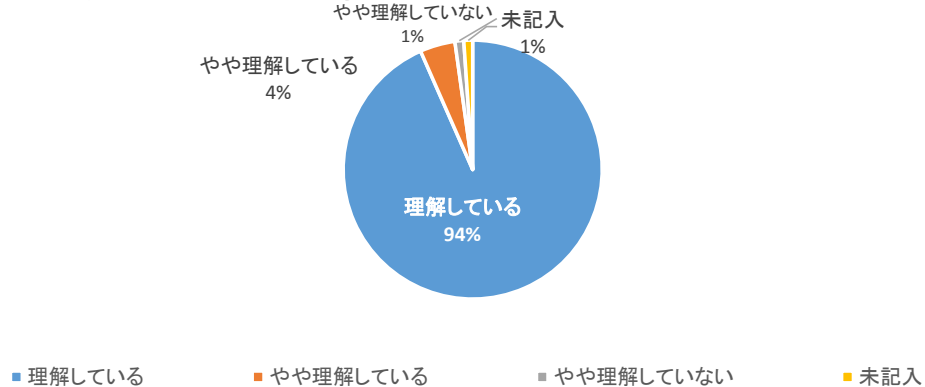
《ご意見・ご要望》

- ・いつも明るく笑顔で対応して下さいます。
- ・いつもいい対応でありがたく思っています。
- ・いつも良くして頂いております。
- ・大変親身に相談にのって頂いています。
- ・担当ケアマネージャーさんのお陰で、現状維持でいっています。ありがたく感謝します。
- ・耳の悪い母にも聞き取りやすく、あちらこちらに飛んでしまう会話に優しく合わせていただいています。
- ・話をよく聞いてもらっている。
- ・親切さが言葉でよく分かります。
- ・月に一度、担当ケアマネージャーさんが訪問して下さることを、本人は楽しみにしています。
- ・いつもとても分かりやすくお話ししてもらっています。
- ・言葉が分かりやすく、丁寧です。
- ・ケアマネージャーの方は、お遭いしたときから大好きでした。何でもお話しが出来る方です。
- ・安心できる
- ・いつも丁寧で安心できます

② 担当ケアマネージャーは、あなたやご家族の要望、心身の状況について十分理解していますでしょうか。

理解している	やや理解している	やや理解していない	理解していない	未記入
85	4	1	0	1

家族の要望、心身の状況の理解について



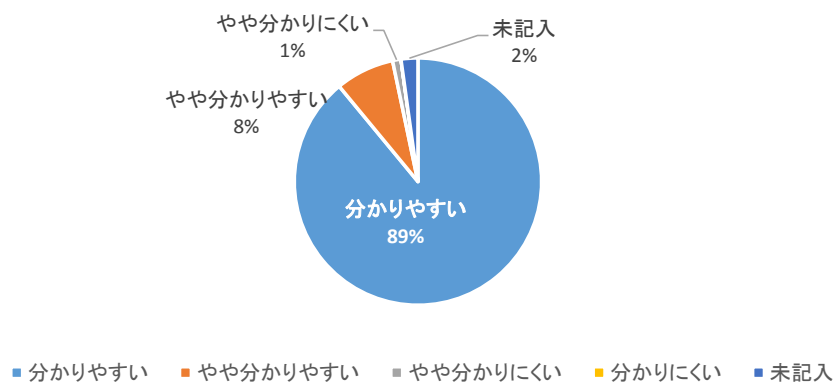
《ご意見・ご要望》

- ・いつも電話で優しくして下さいます。
- ・話しやすい。
- ・大変理解されていて、この先どのような事(心身の症状)が考えられるか、プロの目でアドバイスをもらえるので心強いです。
- ・よく分かっていただき、心強いです。
- ・何でも本人に聞いてほしい
- ・家族も遠慮なく対応が出来ます。
- ・月に一度だが、できれば月に2回くらい来てほしい。

③ 担当ケアマネージャーからの介護サービスの利用方法や内容、費用などについての説明は分かりやすいでしょうか。

分かりやすい	やや分かりやすい	やや分かりにくい	分かりにくい	未記入
81	7	1	0	2

介護サービスの説明

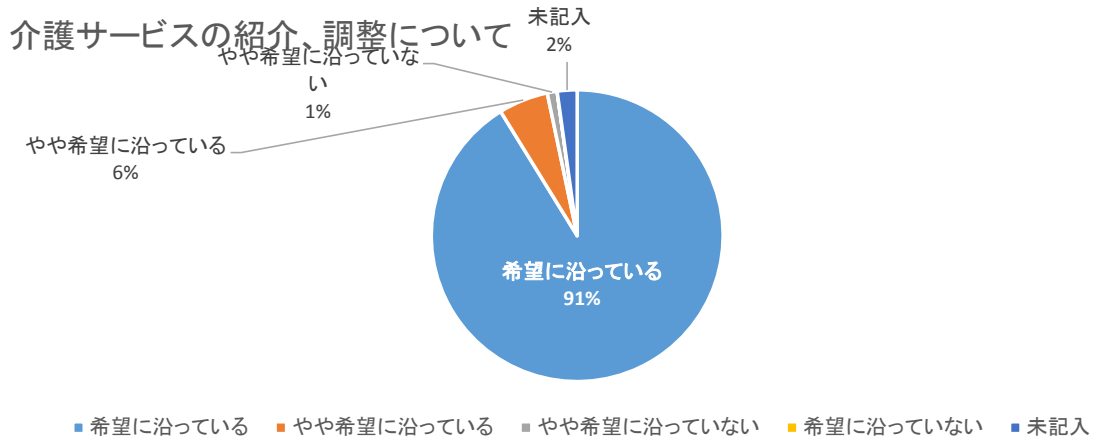


《ご意見・ご要望》

- ・とても分かりやすく説明していただき、費用面などでも自費なども早くプランに取り入れてもらい、助かっています。
- ・分かりやすく、また資料もいろいろ用意して説明していただき、ありがたく思っています。
- ・よく分かります。
- ・専門用語が分からない
- ・私自身介護など考えてませんので、聞いたことありません。私がおんな様な身体になった時は、お願いいたします。

④ 担当ケアマネジャーは、あなたの希望に沿う介護サービスを紹介、調整していますでしょうか。

希望に沿っている	やや希望に沿っている	やや希望に沿っていない	希望に沿っていない	未記入
83	5	1	0	2

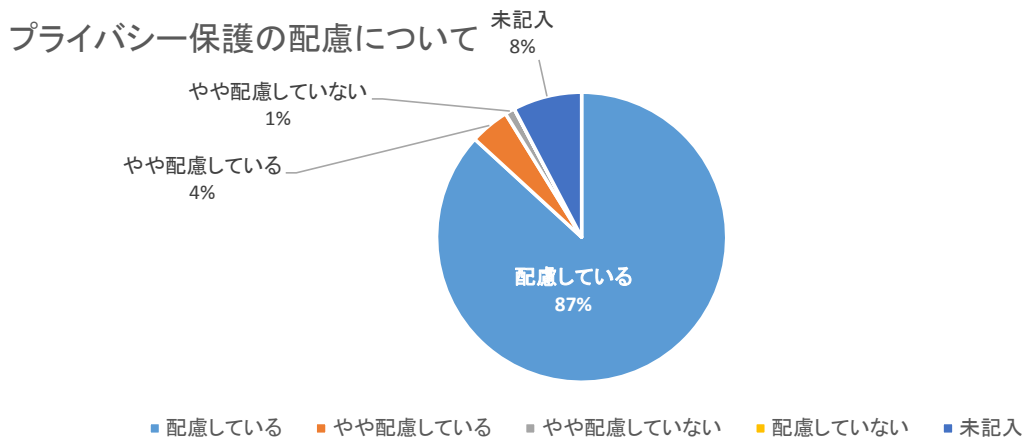


《ご意見・ご要望》

- ・とても早くして頂いております。
- ・きめ細やかに行なってもらい、助かっています。
- ・すべて希望を話しています。
- ・今年は母が骨折し、大変弱っていましたが、ケアマネジャーさんにご紹介いただいたリハビリで、見違えるほど元気になりました。
- ・介護サービスを紹介してもらい、感謝しています。

⑤ 担当ケアマネジャーは、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でしょうか。

配慮している	やや配慮している	やや配慮していない	配慮していない	未記入
79	4	1	0	7



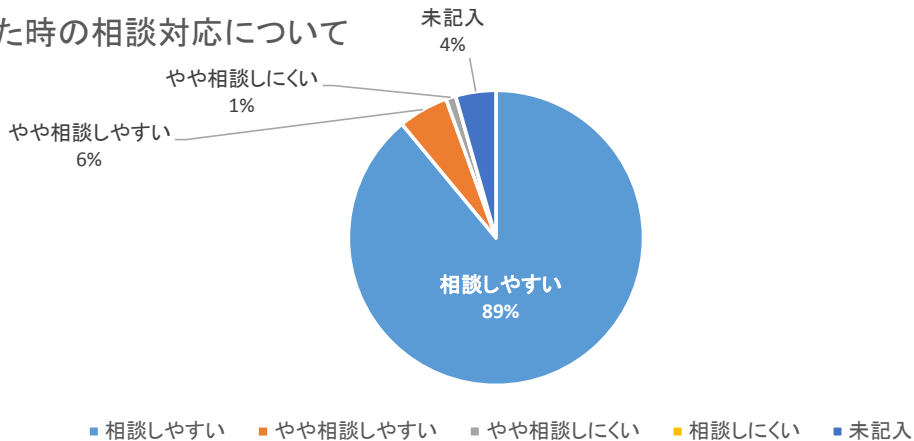
《ご意見・ご要望》

- ・色々ご配慮いただき、デイサービス・介護施設とのつながりに不安を持つことも全くなく、安心しています。
- ・問題なくご配慮して頂いております。
- ・今までのケアマネジャーさんで、変わりなくあってほしいです。
- ・詳しいことは分かりません。

⑥ あなたやご家族が困ったときに、担当ケアマネージャーへの相談はしやすいでしょうか。

相談しやすい	やや相談しやすい	やや相談しにくい	相談しにくい	未記入
81	5	1	0	4

困った時の相談対応について



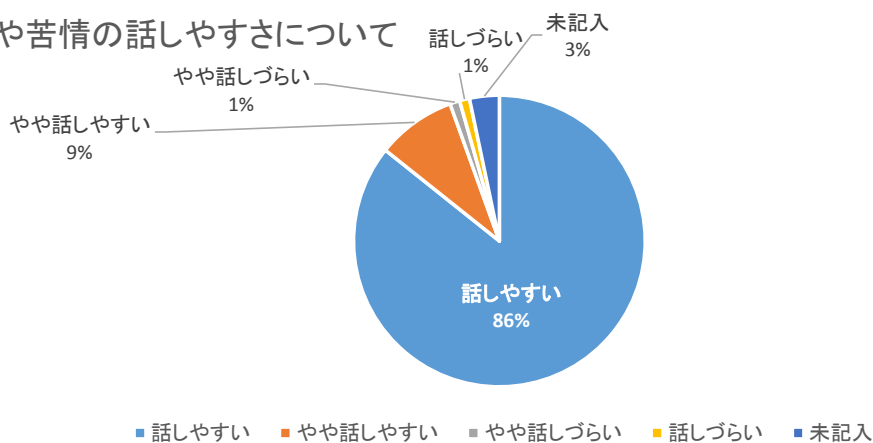
《ご意見・ご要望》

- ・相談しやすいです。
- ・色々な話しを一緒に相談してくれる人。
- ・担当ケアマネージャーがとても良くしていただいています。主人の時も、その後の心の支えになっています。
- ・電話をかけるとすぐに対応していただき、なんでもスピーディーで助かっています。
- ・いつも困った時は、まず「担当ケアマネージャーさん」と思い、すぐ電話してしまいます。迅速に対応していただき、他の職員の方もすぐ連絡をつけて下さいます。
- ・相談をするとすぐ対応してもらえます。
- ・家族もよく相談しています。
- ・相談しやすいと思います。

⑦ 担当ケアマネージャーに、不満や苦情を気軽に話しやすいでしょうか。

話しやすい	やや話しやすい	やや話しづらい	話しづらい	未記入
78	8	1	1	3

不満や苦情の話しやすさについて



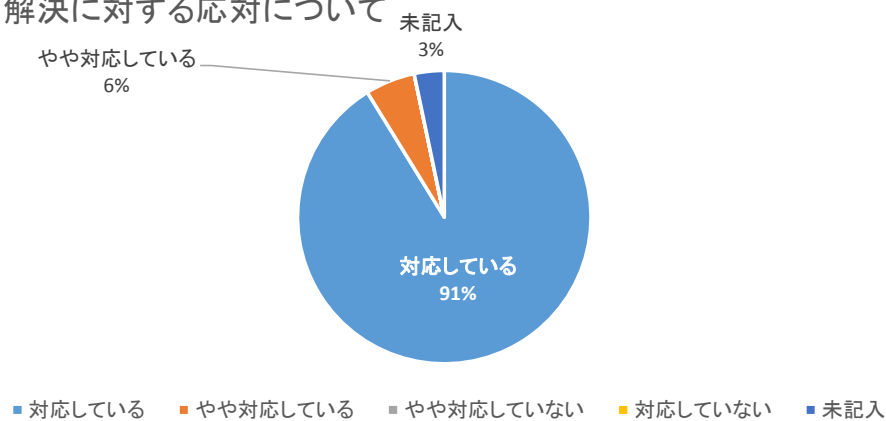
《ご意見・ご要望》

- ・いつも明るいはっきりした態度で対応して下さいます。つい私も私事を話してしまっていますが、一緒に笑って下さいます。
- ・病院の事や母親のことなど、愚痴なども聞いてもらい、気持ちが軽くなります。
- ・とても話しやすいです。
- ・苦情はない。
- ・気楽に話しております。
- ・話しやすい。

⑧ 担当ケアマネージャーは、苦情等の解決に、誠意ある対応を行っていますでしょうか。

対応している	やや対応している	やや対応していない	対応していない	未記入
83	5	0	0	3

苦情等の解決に対する対応について



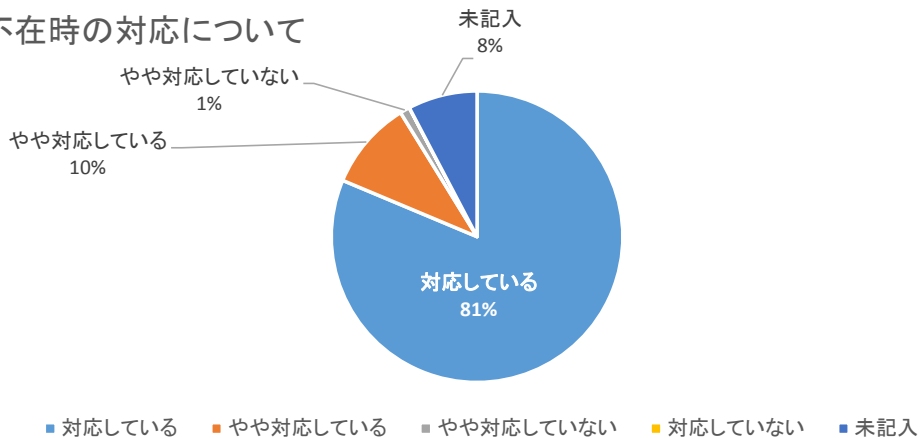
《ご意見・ご要望》

- ・いつも親身になって、本人や家族の気持ちを大事に考えながら対応されています。
- ・いつも迅速に対応していただき、感謝しております。
- ・期間が短いので。

⑨ 担当のケアマネージャーが不在のときでも、事業所スタッフは親切で、迅速丁寧に対応していますでしょうか。

対応している	やや対応している	やや対応していない	対応していない	未記入
74	9	1	0	7

担当不在時の対応について



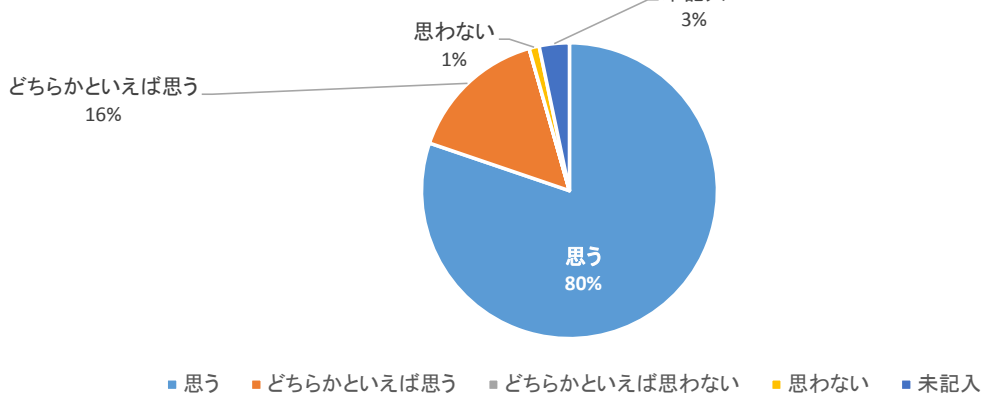
《ご意見・ご要望》

- ・対応して頂いております。
- ・色々なことに対して対応してもらいます。ありがたいです。
- ・皆様、明るい電話対応です。
- ・親切に対応していただいています。
- ・スタッフさんとは2~3度お話したことがあります、とても親切でした。
- ・必ず返事が来ます。
- ・不在になったことがないです。
- ・不在の時は、連絡いただいているので事業所の対応は分からない。
- ・担当のケアマネージャーがいつも対応してくれるので、分からない

⑩ 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できていると思われますでしょうか。

思う	どちらかといえば思う	どちらかといえば思わない	思わない	未記入
73	14	0	1	3

心身の状態や在宅生活の維持または改善について



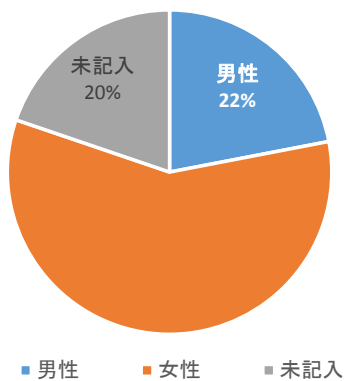
《ご意見・ご要望》

- ・とても助かっております。
- ・母のことでお世話になっていますが、的確なアドバイスで一人暮らしの母のことをよく理解して頂いているので安心。
- ・サービスの利用がなかったら、病人本人も介護するほうも明るい生活は出来ていないと思います。このままで続けてください。
- ・今年は特に、骨折後の回復が色々なサービスのお陰で早く、何も分からない家族を引っ張ってもらい、感謝しています。
- ・治療食がうまくいって、医師にほめられてよかった。
- ・ケアマネージャーさんからの報告で、利用しているデイケアから良い知らせが来ているということで、日々の生活を安心して過ごせていると思っております。
- ・体が不調なので、とても心強い。

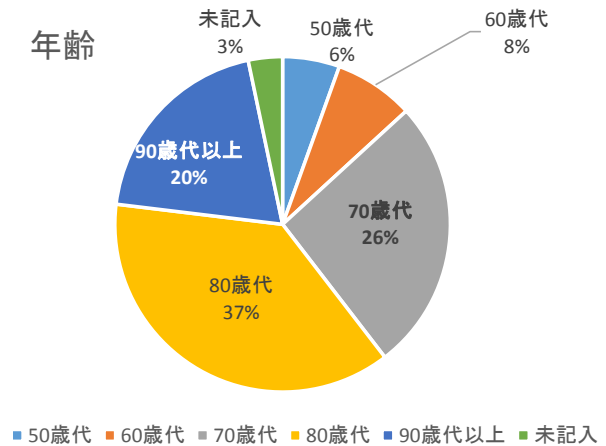
(1) 性別・年齢について

男性	女性	未記入	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代以上	未記入
20	53	18	5	7	24	34	18	3

性別

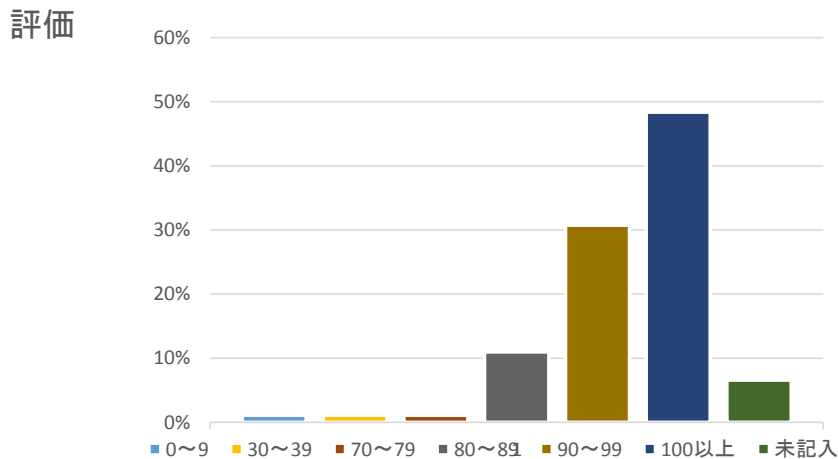


年齢



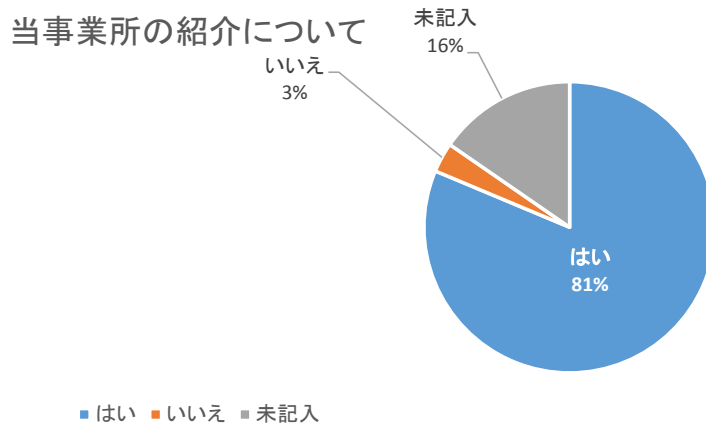
(2) 100点満点で評価すると、当事業所に何点を付けられますか？

0～9	10～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～89	90～99	100以上	未記入	平均点
1	0	0	1	0	0	0	1	10	28	44	6	90～99点
1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	11%	31%	48%	7%	



(3) 当事業所をご家族や知人の方にご紹介したいと思われませんか？

はい	いいえ	未記入
74	3	14



《理由》

- ・普段から、きちんと対応してくれるから
- ・親切でいろいろな配慮があり、良いと思います。相談もしやすいです。
- ・家族、知人にはケアプランしんまちの話はしています。紹介のほうは、自分がまだ志半ば？の感じなので、そこまでは勧める余裕がなくて申し訳ないです。
- ・担当がすばらしいから。
- ・対応が早いのが一番助かります。とても感謝しております。ありがとうございます。
- ・丁寧に対応して頂いているから。
- ・近所の目がうるさいので(暇人が多い)、その反面時間はきちっと間違いなし。親戚の人みたいに、目立たないで訪問してくれるのがいいです。
- ・全てに対応が良い。
- ・とても利用者のことを考えて行動されていると思います。
- ・何と言って勧めていいのかわかりませんし、人それぞれ家庭の事情や考え方も違うので、紹介する事は難しいです。
- ・安心感
- ・自分がちゃんとしてもらっているから
- ・親切だから
- ・友達はいますが、あまりケアマネージャーのことは言っておりません。

- ・親身に話を聞いてもらえて、なんでもすぐに実行に移されます。大変心強いです。これからもずっと担当して頂きたいです。
- ・熊本育ちなので、熊本当地所の事が分かってから。
- ・ケアプランしんまちさんのお陰で、高齢の母の介護が、家族にとって楽になり助かっています。ぜひ皆様にお勧めしたいです。
- ・すぐ対応してもらえるとこがいいと思いますので、紹介してもいいと思います。
- ・きちんと説明してくれる。正面から対応してくれる。要求に応じてくれる。
- ・色々な相談に乗っていただけるし、内容も解りやすい。
- ・色々お聞きしていますが、最高に思います。
- ・親しみやすく親切ですので、紹介したいと思います。
- ・とても親切で、安心して頼みごとなどできる。
- ・話をよく聞いてもらっているから。
- ・身体状況、在宅生活まで細かく気遣いしていただき、安心しています。
- ・他の所から比べたら、担当ケアマネージャーさんは何でも話せる良き人ですから、安心して紹介できます。
- ・熊本泌尿器科病院と連携されているため、透析や症状について(日頃の通院状況)の情報にも詳しく、色々な相談が出来、助かっています。
- ・各種において、対応されていること
- ・親切、優しさを感じ、母も喜んで運動に励んでおります。
- ・とても分かりやすく親切だから、紹介したいと思います。
- ・一日がとても楽しくて、年を忘れておしゃべりが出来る。所長を始め、皆様方本当に家族の様な気持ちで接することができます。ありがとうございます。
- ・ケアマネの対応が迅速。
- ・ケアマネージャーさんがこれ以上忙しくなると大変なことになるので、本当は紹介したくない。
- ・病院との連携で、不安に思っていることやこちらの希望することなどを伝えて頂き、改善してもらえて助かっている。
- ・丁寧でかつ相談しやすい。
- ・親切。
- ・対応が早く、助かっています。
- ・ケアマネージャーさんも事業所の方も、感じがとても良いです。
- ・サービスをすぐ紹介してくれますし、マッチングしていない時は相談するとその対応がとても早いし、また次の提案をしてくれるから。フットワークが軽い。
- ・北区(清水万石)の友人に紹介したいのですが、ナワバリがあるようで遠慮しています。
- ・事業所に対して、あまり知識がありません。もっと見学などさせて頂いて、理解したいと思います。
- ・身近にケアを受けなければならない人を知りません。

[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。]

- ・アンケートの選択肢に『何ともいえない』というのを作ってほしい。
 - ・アンケート、全て満足です。何か分からないことがあったり、健康面で不安があったりすると、担当ケアマネージャーさんにすぐお聞きして安心しています。
- 本当に何でも詳しく話しされるので、心配事も早々に解決します。
これからもよろしく願いいたします。
- ・(3)に続きますが、近くの住民などに呼びかけて頂き、見学の機会を与えていただければいいかと思いま
 - ・ご多忙とは思いますが、月一回のほか時々訪問していただければ嬉しいです。一番信頼しておりますので、どうしていますか？と声をかけて頂くだけで心強いです。
 - ・電話の対応が良く、担当のケアマネージャーさんが不在でも、すぐに連絡が取れます。みなさん感じが良い
 - ・私たちにとっては、ありがたい事業所です。
 - ・特にありません。いつもありがとうございます。
 - ・いつも担当ケアマネージャーさんのお陰で、母も無事に過ごさせて頂いております。家族としても、心強く感謝いたしております。今後とも何とぞ、よろしく願い申し上げます。
 - ・末永く、宜しく願いいたします。
 - ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。
 - ・ケアマネージャーではないですが、福祉用具事業所から借りているベッド他が8月から3%加算されています。新しく備え付けでしたら、納得いきますが・・・

～ 考 察 ～

本年度も、ご利用者に、より満足・信頼して頂くため、満足度調査を実施致しました。今年度は、91名のご利用者、ご家族にご協力頂き、誠にありがとうございました。昨年、77.4%だった回収率も、84.3%へと上がり、皆様の関心の高さを表す結果となりましたこと、大変感謝致しております。

アンケートの結果に関しましては、すべての項目において、「満足している」「理解している」などの好意的なご意見が80%以上となり、かなり高い満足度を得ることができました。「やや満足している」「やや理解している」などというご意見も合わせると、95%以上の方々に満足頂けるサービス提供ができていたことを今回のアンケート調査で確認でき、大変嬉しく思っております。

特に、『苦情等の解決に対する対応について』は、不満を持つ方が0人だったことを考えると、苦情解決に対する対応力について、高く評価して頂けたのかと思われます。今後も変わらず迅速かつ丁寧な対応を心がけていきたいと考えます。

ただ、一部のご利用者に関しまして、「やや不満である」や「話しづらい」などのご意見があった事も事実です。

特に満足度が低かったのは、『不満や苦情の話しやすさについて』、『心身の状態や在宅生活の維持または改善について』の2項目についてそれぞれ1名づつ不満を抱かれていますご利用者がおられました。その他、各質問項目においても、「やや相談しにくい」、「やや分かりにくい」、「やや希望に沿っていない」などのご意見も頂きました。

今後の対策としましては、それぞれのケアマネージャーがしっかりとご本人やご家族の意向を組み取れるような面接や対応などのスキルアップを図り、さらに、ケアマネジメントにおいても、適切なアセスメントに基づく自立支援に即した提案と説明ができるように研修への参加、事業所内での情報共有を図りながら、事業所全体でフォローができる体制を強化したいと考えます。

日々の業務を振り返り、皆様に「満足」して頂けるよう、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っております。

今後も、野尻会の理念である「私たちは、関わった方々から、野尻会ケアプランしんまちがあってよかったと満足・信頼していただくために存在します」を実現させるため、職員一同努力を重ねてまいります。