

令和5年度 担当ケアマネジャーについてのアンケート (利用者満足度アンケート) 結果について (ご報告)

令和5年度、担当ケアマネジャーについての(利用者満足度アンケート)を利用者様又はご家族様を対象にアンケート調査を実施いたしました。

ご利用者様などからご回答頂きましたアンケート結果につきましては、今後のサービス改善の参考にさせて頂き、ご利用者様並びにご家族様の満足度の向上を目指したいと考えます。

アンケートにご協力いただきました皆様からのご意見を、今後の事業運営に活かしていきたいと思っております。ご協力ありがとうございました。

引き続き、来年度以降も同じようにアンケートを実施させて頂こうと考えておりますので、ご協力の程、よろしく申し上げます。

(1) 配布・回収期間

令和5年8月1日(火)～令和5年9月30日(土)

(2) 調査対象者

ご利用者様又はご家族様

(3) 調査内容

別紙回答結果

(4) 課題・考察

QRコード回答された方で最終集計件数が合いませんでした。原因は分かりませんが、回答された方、貴重なご意見を頂いたにも関わらず、反映されず大変申し訳ございませんでした。最終集計としまして、8割の方にアンケート回答を頂きました。有難うございました。

今回で2回目のアンケートでした。前回は初回であり、分かりにくい言葉などもあり、改善させて頂きました。前回よりも多くのコメントも頂き、大変参考になりました。

平均、86%以上という評価を頂きました。

『介護保険外のサービス利用(福祉サービス、有償サービス、地域のサービス)について情報提供や説明はありますか』の問いについては、ご利用者の困りごとなど相談の内容、ご利用者のおかれている環境など、相談内容から提案している為、全てのご利用者へ情報提供がないことが考えられました。

介護保険外のサービスとして、例えば、福祉サービスでは、訪問給食サービスや紙おむつ支給、寝たきり介護手当など、有償サービスでは、介護保険では対応できない配食サービスや介護や家事の代行支援サービスなど、地域のサービスでは、移動販売や健康体操教室、生活支援のボランティアなどがあります。今回、この場を借りて、一部ご紹介させて頂きましたが、他にもたくさんの社会資源があります。サービス利用の中には、ご利用条件もあり全ての方に対応できませんが、ご利用者やご家族からの困りごとに応じて、ケアマネジャーは情報を持っていますので、必要に応じて、ご相談して頂ければと思います。

ご意見の中で、今回もデイサービス利用について、ご意見をたくさん頂きました。食事面、レクリエーション活動内容など、改善点や感謝のお言葉を頂きました。同法人のサービスとして今後も更なる改善が得られるように担当者へお伝えさせて頂きたいと思っております。

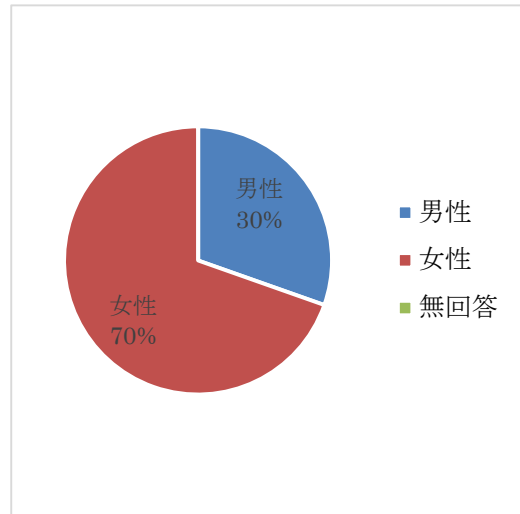
今回も沢山のご意見を頂き、私たちの学びと励みとなりました。アンケートによるご意見に関わらず日頃から何でも言える関係性ができればと思っている所存であります。これからもご利用者様及びご家族様の方が安心して在宅生活を過ごせるように、マネジメント力向上に努めていきたいと思っておりますので、ご協力をよろしくお願い致します。

アンケート集計表

アンケート枚数：91 用紙回答：53 インターネット回答：26 合計：79 集計率：86%
 *QRコードで回答された方は、一部送信されていない方もいました。実際の集計率とは相違があります。

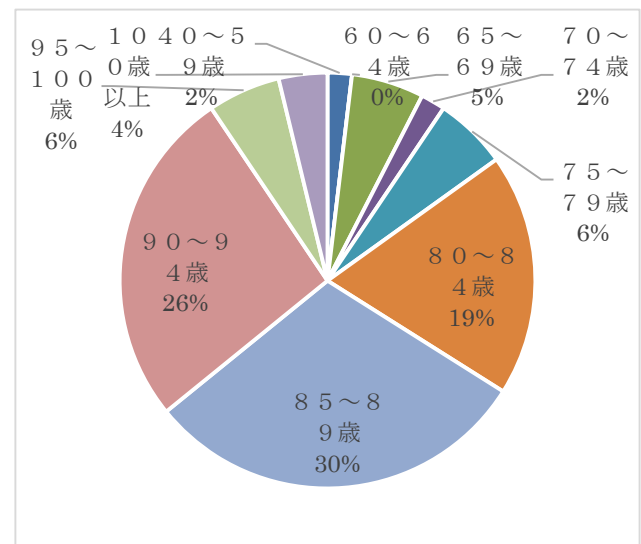
ご利用者の性別

男性	24	30.38%
女性	55	69.62%
無回答	0	0%



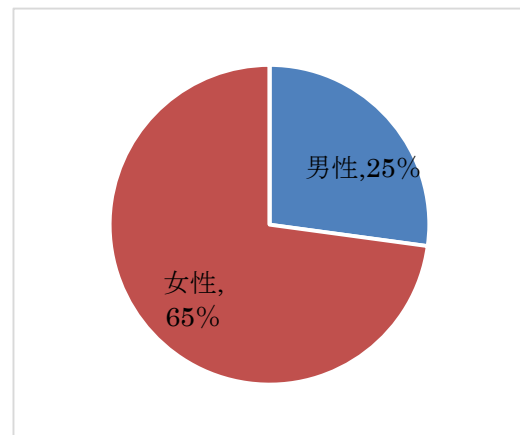
ご利用者の年齢

40～59歳	2	1.27%
60～64歳	0	0.0%
65～69歳	3	3.80%
70～74歳	1	1.27%
75～79歳	3	3.80%
80～84歳	17	12.66%
85～89歳	25	20.25%
90～94歳	22	17.72%
95～100歳	3	3.80%
100歳以上	3	2.53%



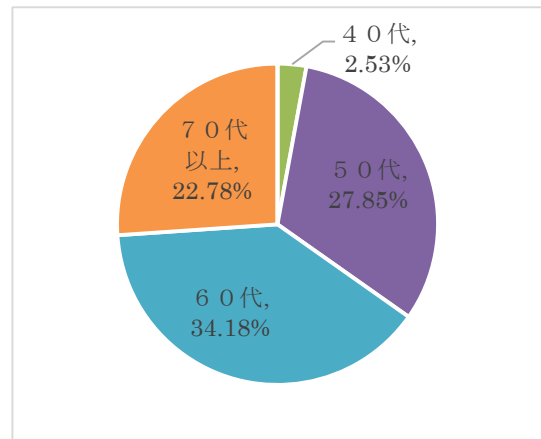
回答された方の性別

男性	19	24.05%
女性	51	64.56%
無回答	0	0.0%



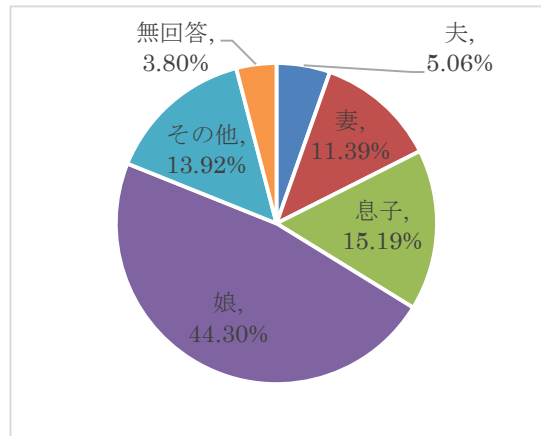
回答された方の年齢

20代		0.0%
30代		0.0%
40代	2	2.53%
50代	22	27.85%
60代	27	34.18%
70代以上	18	22.78%
無回答	0	0.0%



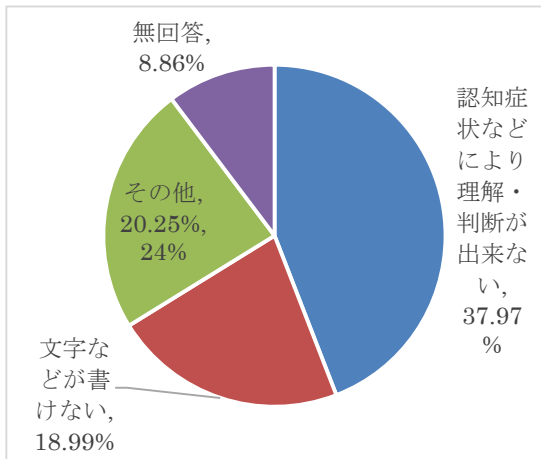
回答された方の続柄

夫	4	5.06%
妻	9	11.39%
息子	12	15.19%
娘	35	44.30%
その他	11	13.92%
無回答	3	3.80%



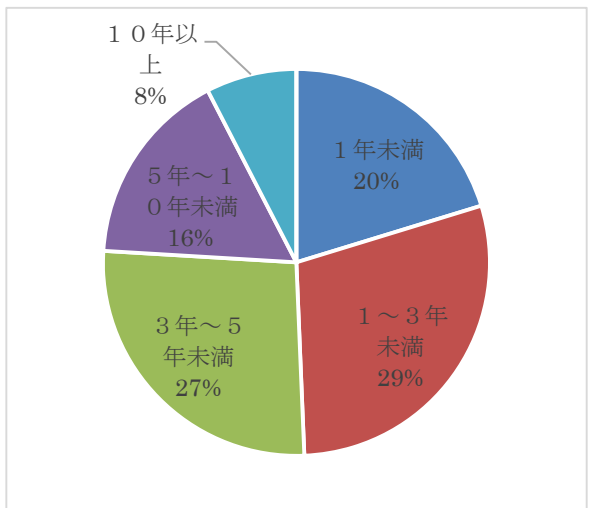
本人以外が回答した理由

認知症状などにより理解・判断が出来ない	30	37.97%
文字などが書けない	15	18.99%
その他	17	20.25%
無回答	7	8.86%



Q1. 当居宅介護支援事業所のご利用期間はどれくらいですか

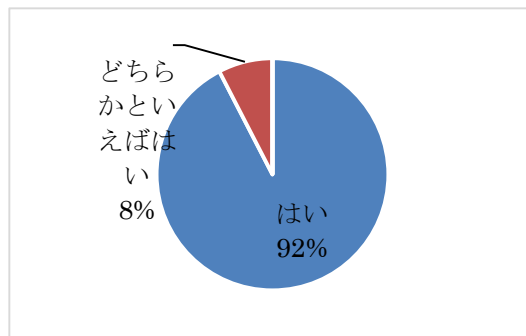
1年未満	16	20.3%
1～3年未満	23	29.1%
3年～5年未満	21	26.6%
5年～10年未満	13	16.5%
10年以上	6	7.6%
無回答		0%



Q2. ケアマネジャーの仕事の内容について

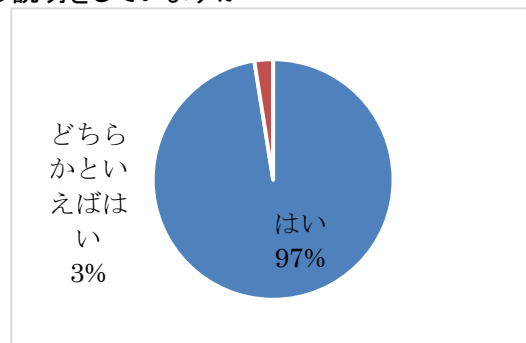
1. ケアプラン(居宅サービス計画書)に、ご本人ご家族の希望や意向が取り込まれていますか

はい	73	92.41%
どちらかといえばはい	6	7.59%
どちらかといえばいいえ		0%
いいえ		0%
無回答		0%



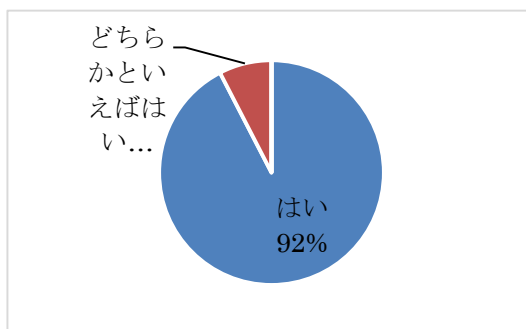
2. ケアプラン(居宅サービス計画書)や毎月のサービス利用票の説明をしていますか

はい	77	97.47%
どちらかといえばはい	2	2.53%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



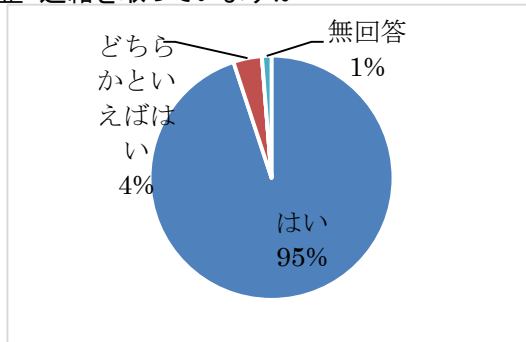
3. 利用している介護サービスについてご本人やご家族の意見、満足度などを毎月確認していますか

はい	73	92.41%
どちらかといえばはい	6	7.59%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



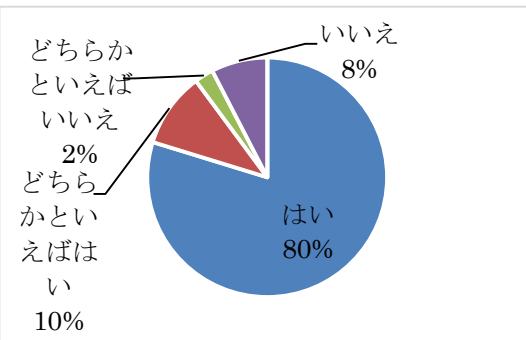
4. 必要に応じてケアプランの変更やサービス提供事業所との調整・連絡を取っていますか

はい	75	94.94%
どちらかといえばはい	3	3.80%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	1	1.28%



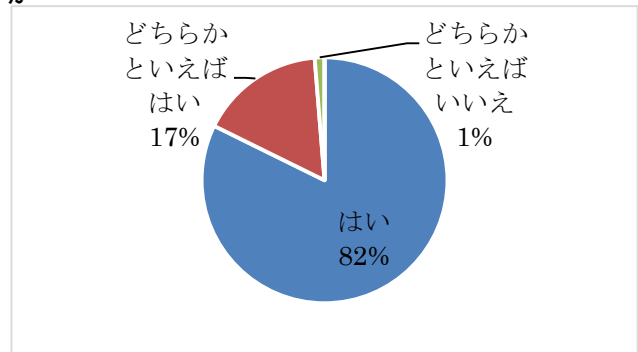
5. 介護保険外のサービス利用(福祉サービス、有償サービス、地域のサービス)について情報提供や説明はありますか

はい	63	79.75%
どちらかといえばはい	8	10.13%
どちらかといえばいいえ	2	2.53%
いいえ	6	7.59%
無回答		0%



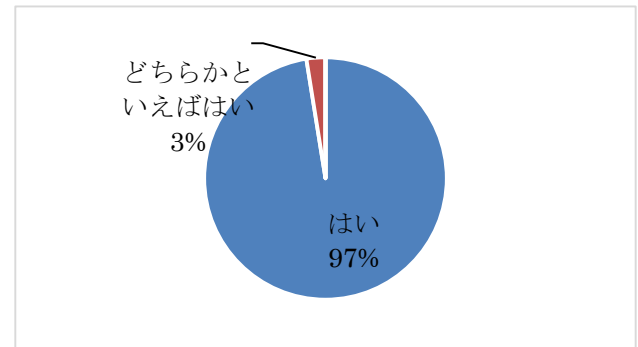
6. 専門職の視点からの助言・援助をしていると感じますか

はい	65	82.28%
どちらかといえばはい	13	16.46%
どちらかといえばいいえ	1	1.27%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



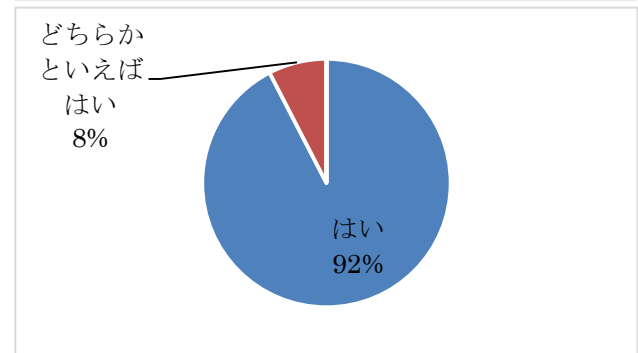
7. 必要な時にケアマネジャーに連絡が取れますか

はい	77	97.47%
どちらかといえばはい	2	2.53%
どちらかといえばいいえ	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
無回答	0	0.0%



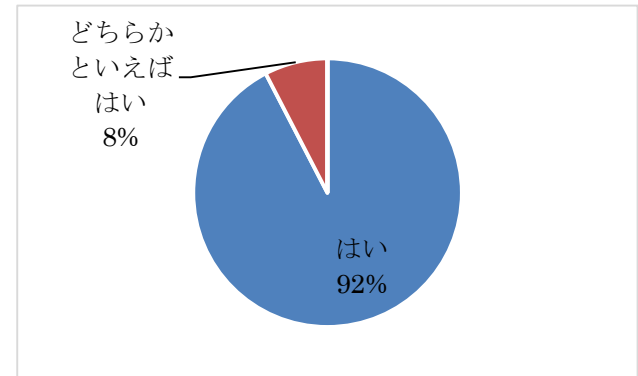
8. 相談事など親身に対応していますか

はい	73	92.41%
どちらかといえばはい	6	7.59%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



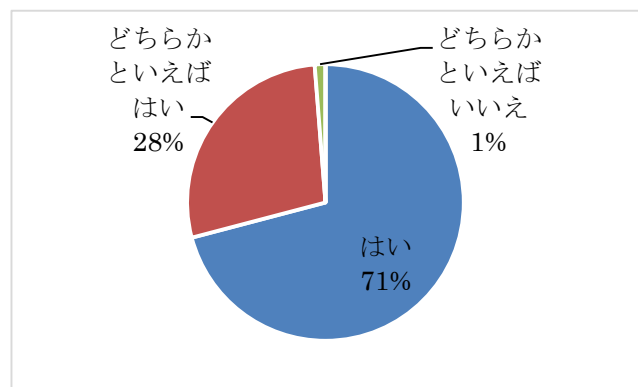
9. 相談したいとき、ケアマネジャーは頼りになりますか

はい	73	92.41%
どちらかといえばはい	6	7.59%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



10. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか

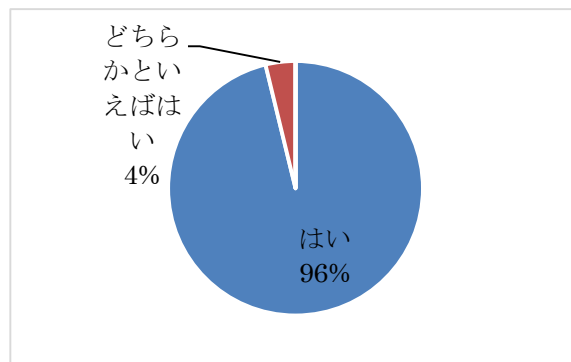
はい	56	70.89%
どちらかといえばはい	22	27.85%
どちらかといえばいいえ	1	1.27%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



Q3. ケアマネジャーの接遇について

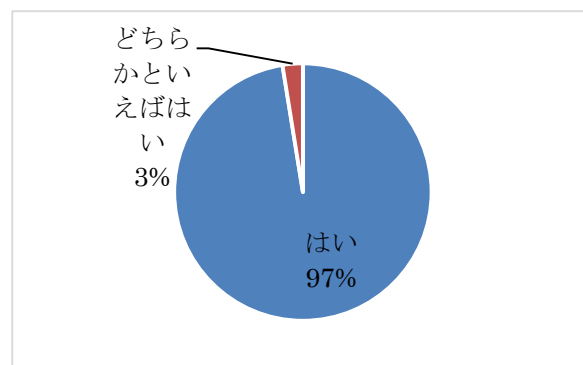
1. 電話対応は良いですか

はい	76	96.20%
どちらかといえばはい	3	3.80%
どちらかといえばいいえ	0	0.0%
いいえ	0	0.0%
無回答	0	0.0%



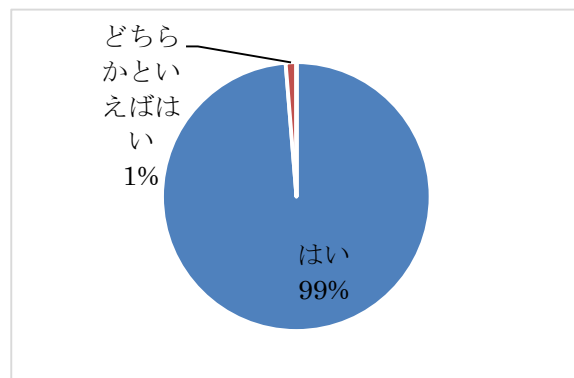
2. 訪問時のあいさつや言葉遣いは礼儀正しいですか

はい	77	97.47%
どちらかといえばはい	2	2.53%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



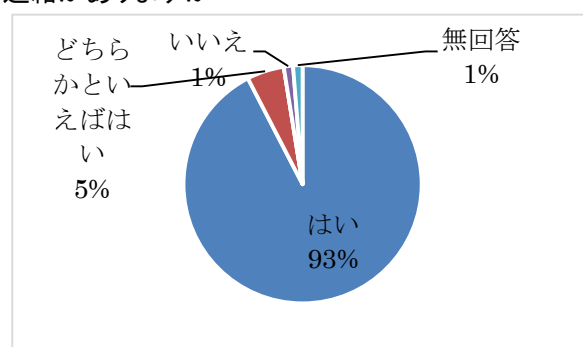
3. 身だしなみはきちんとしていますか

はい	78	98.73%
どちらかといえばはい	1	1.27%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	0	0%
無回答	0	0%



4. 訪問時間は守られていますか。また、時間に遅れる時は連絡がありますか

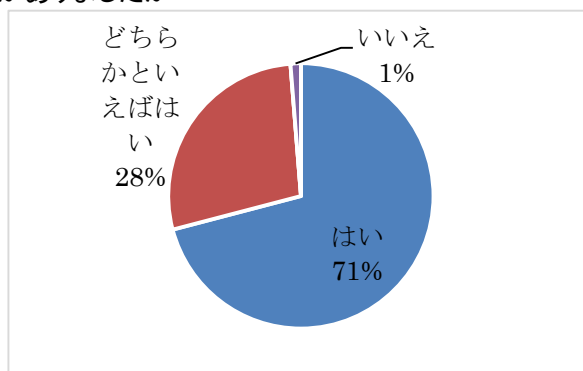
はい	73	92.41%
どちらかといえばはい	4	5.06%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	1	1.27%
無回答	1	1.27%



Q4. 介護保険サービスを利用することになって生活に変化がありましたか

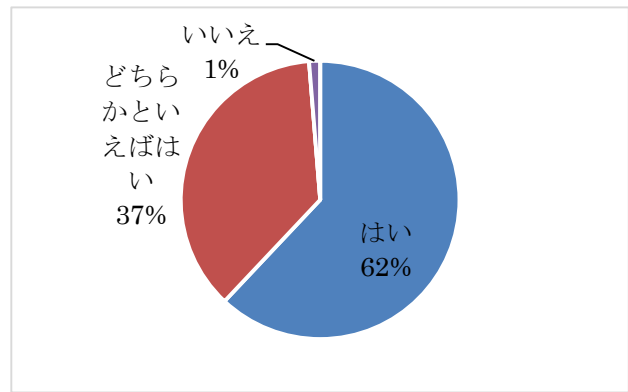
1. 安心して生活できるようになりましたか

はい	56	70.89%
どちらかといえばはい	22	27.85%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	1	1.27%
無回答		0.0%



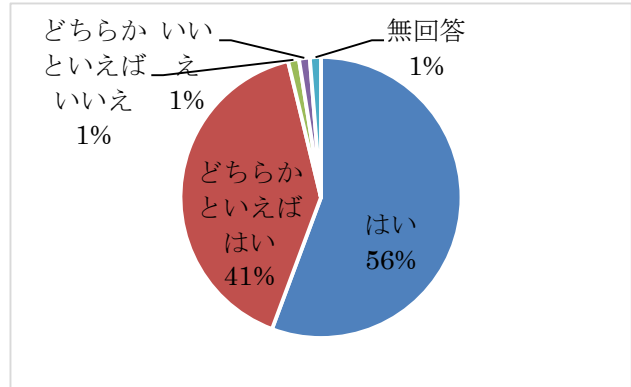
2. 日常生活がしやすくなりましたか

はい	49	62.03%
どちらかといえばはい	29	36.71%
どちらかといえばいいえ	0	0%
いいえ	1	1.27%
無回答	0	0%



3. ご家族にとって介護の負担が軽くなりましたか

はい	44	55.70%
どちらかといえばはい	32	40.51%
どちらかといえばいいえ	1	1.27%
いいえ	1	1.27%
無回答	1	1.27%



☆今後のサービス向上につきまして、ご要望・ご意見がございましたらお聞かせ下さい

- ・お世話になり、感謝しています。
- ・ケアマネさんには、いつも無理難題なことも的確に相談し、回答して下さい、安心して相談できること感謝です。ショート利用時も洗濯までして頂き、帰宅した時が家族にとってはありがたいです。職員さんも大変な仕事ですが、職員さんがあってのこと。家族もレスパイトになっております。今後もよろしく願います。残暑きびしい折、皆様体調に気を付けて下さい。
- ・台風の時等、ショートの方に宿泊させて頂いているので、大変たすかっております。これからもよろしく願います。
- ・96歳になりますが、楽しくデイケアに行っているようです。今後共、よろしく願います。
- ・まだ、利用開始から数年、母の負担は軽減されたと思っています。担当ケアマネジャーはとても話しやすい方で今後も色々相談にのっていただけていることを期待しています。
- ・満足しています。
- ・同年代の友人は親の介護をしている人がほとんどです。話題になるのは、認知症と今回のアンケート調査にありましたケアマネさんの対応です。情報を共有したり、交換したりしています。私自身、潮風園のケアマネさんの対応に大変、満足しています。ニーズに合わせた情報を提供して下さい助かっています。話しやすい環境もあり、介護の仕組みや流れも少しずつ分かってきたような気がします。連絡事項も細かく丁寧で申し分ないと思っています。
- ・あまりケアマネジャーを替えてほしくない。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。毎月、毎月、本人や家族に寄り添っていただき感謝しております。今後とも宜しく願います。
- ・介護度が見直され、デイサービス利用が増え、本人の生活の質が維持され、家族のストレスが軽減されてありがたく思っています。施設職員やケアマネジャーからのマイナス面の情報はこれからも些細な事でも家族に伝えて欲しいと思っています。
- ・デイケアのサービスを利用して、日常生活に変化がありとても良いと思います。私の場合、デイケアに行く日、行かない日が1日置きになっています。1週間を(規則正しく)過ごせてとてもよいです。
- ・相談したい時、いつでも電話させていただき助かります。また、知識が豊富で質問以上の説明をしてくださるので、自分達の勉強にもなります。よろしく願います。
- ・家族にとって信頼のおけるケアマネさんです。いつも親身になって対応して下さり、的確なアドバイスや支援をしていただいております。レスポンスも早いので助かっております。ありがとうございます。
- ・ケアマネジャーが親身になって対応して下さい、安心して母の事を色々相談出来て助かっております。いつもありがとうございます。
- ・デイサービスやデイケアの事業所に伝えたい要望などは、キチンと対応していただいているので有難い。訪問時の時間もこちらの希望を優先していただき助かっています。
- ・経験豊富なケアマネジャーをお願いできて、本当によかったです。介護事業所や、工事の業者などもとてもいい所を頼んでくださいました。その中で、とても行き届いた介護を受けさせていただいております事に感謝いたします。有難うございます
- ・ケアマネジャーさん、担当スタッフさん方の対応も良く本人もデイサービスを気に入っている。これからもよろしく願います。

・施設利用時間帯はとても助かります。ただ施設から帰り夜になると、不安定になるので、何か対応方法があれば、といつも考えております。

・いつもお世話になっています。ありがとうございます。

・症状の変化に対応したサービスや事業所等の助言を頂き、ありがたいし、専門職ならではのご意見は心強かったです。

・いつも暑い中、ご苦労様です。いつ見えても気持ちよく対応してくださり、いろんなアドバイスも戴き、すべての面、大変助かっています。年だけは取っていますが、何事においても無知な私達老夫婦ですが、今後共何卒よろしくお願い致します。いつも感謝です。ありがとうございます。これからも二人三脚で2人で力を合わせ少しでも年輪を重ねて、そして、すばらしいケアマネジャーさんとの出会いに心から感謝しています。合掌。

・食事の時、本人が食べられない肉類等、代替の献立でだしてもらっています。最近、食欲もあまりないのがありますが、代替にして頂いた物も残っているので、気になり、ケアマネジャーさんに相談しました。それは、大丈夫ですよと他にもいらっしゃるみたいで安心しました。色々、相談も気軽にできて、心強いと思います。

・迎えに来て頂くまでは、大変ですが、みなさん、親切な方ばかりで行くのが、楽しいそうです。

・みなさん、とても親切に接していただきありがとうございます。本人の希望は、踊りやカラオケがあると楽しいのではないかとのことでした。北島三郎の歌を聞きたいなあと言っております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

・いつもありがとうございます。デイサービスも楽しいです。

・1.迎えに来て頂く際の、電話連絡。2.介護者に対する優しい言動と共に責任感。とても信頼しています。これからも、(わがままな介護者ですが)どうぞ宜しくお願い致します。

・食事は美味しく頂いている。お風呂も丁寧にしてくれる。仕事とはいえ、大変だと思うので、感謝している。