

# 2017年 ケアマネージャーについてのアンケート集計結果

アンケート配布数 161 件

アンケート回収数 85 件

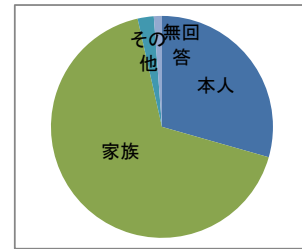
回収率

53%

## 1: 回答者とご本人について

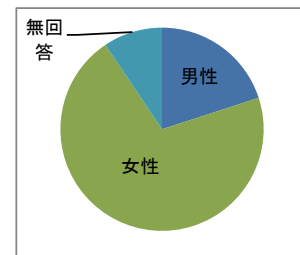
### <回答者について>

本人	家族	その他	無回答
25	57	2	1
29%	67%	2%	1%



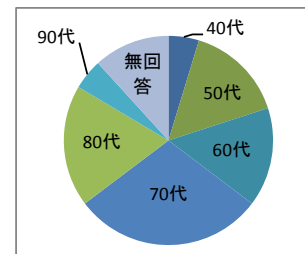
### 回答者性別

男性	女性	無回答
17	60	8
20%	71%	9%



### 回答者年代

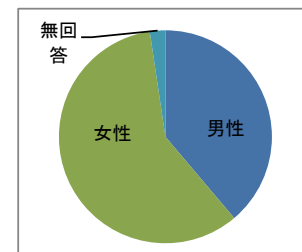
40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答
4	13	13	25	16	4	10
5%	15%	15%	29%	19%	5%	12%



### <本人について>

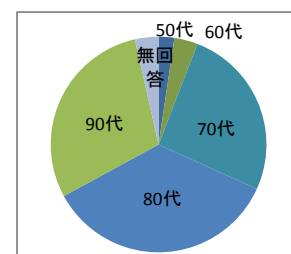
#### 本人性別

男性	女性	無回答
33	50	2
39%	59%	2%



#### 本人年代

50代	60代	70代	80代	90代	100代	無回答
2	3	22	30	25	0	3
2%	4%	26%	35%	29%	0%	4%

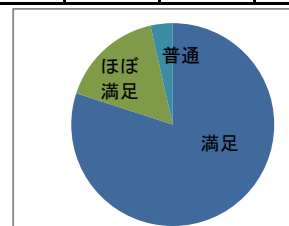


前年度に比べ90代のご利用者が増え、更に高齢化が進んでいます。全体からは80代のご利用者が一番多く80代～90代では全体の60%以上を占めています。

## 2: 担当ケアマネジャーについて

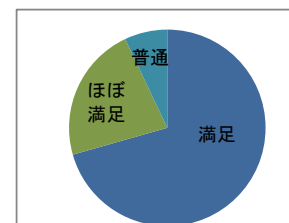
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
①ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。	68	14	3	0	0	0
	80%	16%	4%	0%	0%	0%

前年度と比較すると満足度が5%上昇しています。接遇面では不満の声はなく改善されていると思われます。引き続き研鑽を心掛け、ご利用者やご家族にとって気持ちの良い接遇に努めます。



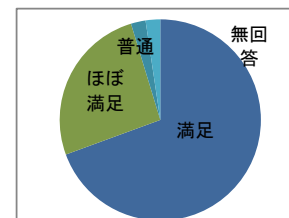
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
②利用する介護保険サービス内容や料金について、あなたや家族が納得できるよう説明していますか。	60	19	6	0	0	0
	71%	22%	7%	0%	0%	0%

前年度と比較すると満足度が5%上昇しています。こちらでも不満の声はなく前年より改善傾向にあります。まだまだご納得のいく説明が出来ていない部分もあるため、引き続き改善してまいります。



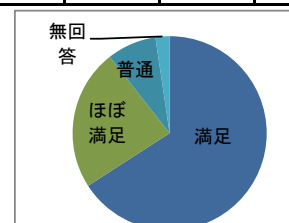
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
③ケアマネジャーは、あなたや家族からの相談について調整していますか。	59	22	2	0	0	2
	69%	26%	2%	0%	0%	2%

迅速な対応をしている意見も散見されます。満足度は高い数値ではありますが、全てのご利用者、ご家族に満足していただけるように努めてまいります。



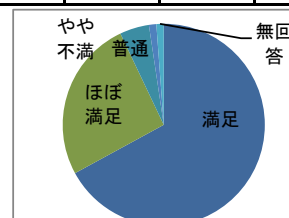
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
④ケアマネジャーの役割や介護保険制度の仕組みについて、わかりやすい説明を受けましたか。	56	20	7	0	0	2
	66%	24%	8%	0%	0%	2%

前年度よりは不満の声が無くなり、満足のいく説明がなされていると推察できます。しかし「普通」や「ほぼ満足」の比率が高いため、より分かりやすく説明していく必要があると思われます。



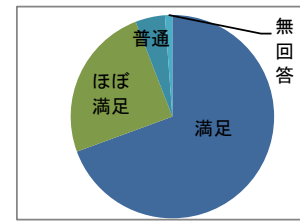
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑤ケアマネジャーは毎月ご自宅に訪問し、あなたや家族の生活をよりよくするためのサービスを提案していますか。	57	22	4	1	0	1
	67%	26%	5%	1%	0%	1%

ケアマネジャーの交代などがあり、満足のいく提案が出来ていない部分もあると予想されます。前年度よりも全体的に満足度が下がってきていますので、ご利用者やご家族が納得のいく提案が出来るように、今後も研修参加や自己研鑽を通し、専門職としての知識習得や技術向上を行ってまいります。



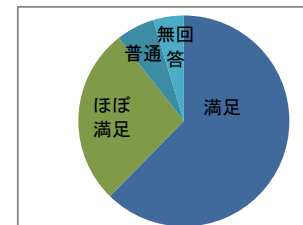
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑥ケアマネジャーは相談したりケアプランを作成する際、あなたや家族の気持ちを大事にしていますか。	59	21	4	0	0	1
	69%	25%	5%	0%	0%	1%

前年度からは不満の声が無くなり改善されていると思われま。しかしながら、「満足」の比率が低下しており、ご利用者やご家族の意向をふまえたケアプランが作成されていないことがあると推察されます。気持ちに寄り添ったケアマネジメントを行えるように努めてまいります。



質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑦ケアマネジャーに相談し、各種サービスを利用したことで生活状況はよくなりましたか。	53	23	5	0	0	4
	62%	27%	6%	0%	0%	5%

生活状況が良くなったと感じているご利用者が全体を占めています。毎月の訪問でご利用者の変化に気付き、適切なサービスを行えている結果と思われま。今後も専門職として、ご利用者のより良い生活の実現に向けて、心からの相談援助を行ってまいります。



3: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ください。

- ・リハビリの必要があるかどうか、本人を見てほしい
- ・現在のケアマネージャーさんに満足しています。迅速で親身に考えて下さってます。介護に携わって思う事はケアされる側は当り前の事と思われていても、家族側はそれが当り前に受けられるサービスだと気づけません。どんな小さな事でもどんどん提案して欲しいですね
- ・今のままでいいです
- ・時には話しに行き違いがあるので、ゆっくり考えさせて下さい
- ・ストマ装着の為、入浴は気をつかいます。夏はシャワーでも寒くなったら浴そうに入れて頂いたらとてもありがたいです
- ・緊急の時の対応をもう少し改善して頂けたらもっと安心して毎日を過ごせる様になると思うのですが…。例えば急な葬式への出席とか、容態の急変で病院へ行かないといけない時等
- ・今は車イスのサービスを受けてますが、デイサービス(囲碁)が出来る人がいらっしゃる時に受けたいです
- ・介護支援有難うございます。初期ですが家庭での介護の仕方、介助の仕方など機会があれば教えてほしいです
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。今後共よろしく願い申し上げます。
- ・1人ぐらしでわかりません
- ・家族中で頼りにしています
- ・いつもとても良くして頂き、大変感謝しております
- ・とても助かっています。相談するとすぐ対応いただいています。無理のないスケジュールを考えていただいて本人もデイもショートステイも嫌がらず行っています。お風呂と食事だけでもうれしいところ、散髪、爪切り、ひげそりまでしていただいて、いつもござっぱりできています。認知ではありますが、歌を歌ったり家ではTVのニュースに反応してしゃべっています。引き続きお世話になりたいと思います。いつも気を使っただいてありがとうございます。
- ・身体状態が現状を保てる様に今後ともよろしく願います
- ・いつもお世話になっています。今迄同様よろしく願います
- ・いつもありがとうございます
- ・これからもよろしく願います
- ・いつも優しい笑顔で、とても丁寧な予定表を持って来て下さり、母がとても安心し喜んでます。今後共どうぞよろしく願い致します
- ・少しひかえられていますが、私は返って気を使っていますので、私達にえんりよしないでどうどうとお出合して下さい
- ・細やかに考慮して頂き感謝しています
- ・いつもご親切にいただいて感謝しております
- ・いつもやさしくして頂き大変助かっています。2人共80代ですので今後共よろしく願い致します
- ・常に親身に接して下さい、対応も迅速で安心しています。いつもありがとうございます
- ・いつもありがとうございます
- ・本人の身体のことなど、いろいろ心配して下さいます。相談しやすいです。いつも色々とお世話になっています。これからも宜しく願い致します。ありがとうございます
- ・ケアマネさんが訪問すること毎月楽しみにしております。私が話し好きですので、時間が長くもうしわけありません
- ・大変なお仕事でしょうけど、いつもありがとうございます