

# 2018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 179 件

アンケート回収数 115 件

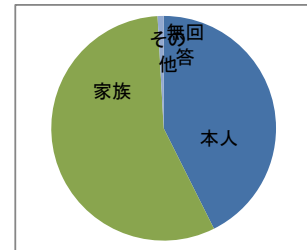
回収率

64%

## 1: 回答者とご本人について

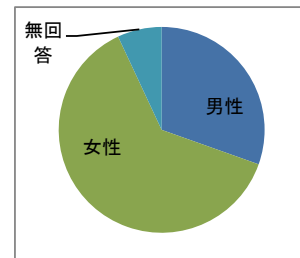
### <回答者について>

本人	家族	その他	無回答
49	65	0	1
43%	57%	0%	1%



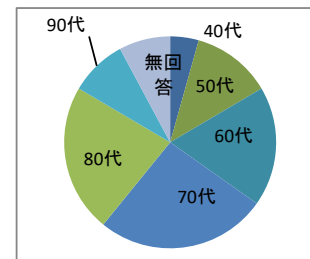
### 回答者性別

男性	女性	無回答
35	72	8
30%	63%	7%



### 回答者年代

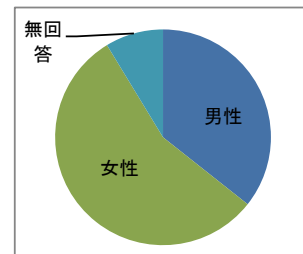
40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答
5	14	21	30	26	10	9
4%	12%	18%	26%	23%	9%	8%



### <本人について>

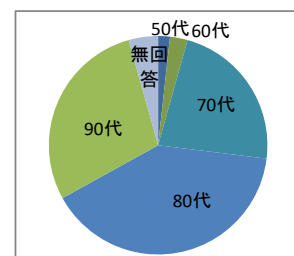
#### 本人性別

男性	女性	無回答
41	64	10
36%	56%	9%



#### 本人年代

50代	60代	70代	80代	90代	100代	無回答
2	3	26	46	33	0	5
2%	3%	23%	40%	29%	0%	4%

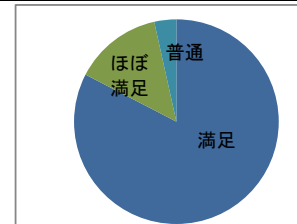


前年度に比べ90代のご利用者数は横ばい、80代のご利用者様が増え、更に高齢化が進んでいます。全体からは80代のご利用者様が一番多く80代～90代では全体の約7割を占めています。

## 2: 担当ケアマネジャーについて

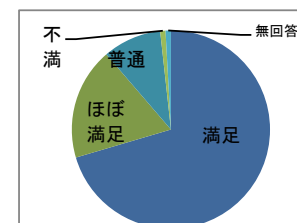
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
①ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。	95	16	4	0	0	0
	83%	14%	3%	0%	0%	0%

大多数の方からは満足、ほぼ満足との回答を頂いています。  
引き続き接遇面の向上に努め、ご利用者様やご家族様にとって気持ちの良い接遇に努めます。



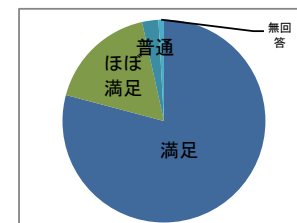
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
②利用する介護保険サービス内容や料金について、あなたや家族が納得できるよう説明していますか。	81	21	11	0	1	1
	70%	18%	10%	0%	1%	1%

前年度に比べると満足度はほぼ変わらないが、一部の方に説明不足があったと推測されます。  
ケアマネジャー一人ひとりが専門職として相手にわかりやすく説明を行い丁寧な対応を心がけ改善に努めてまいります。



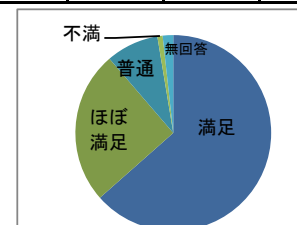
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
③ケアマネジャーは、ご利用者ご本人及びご家族からの相談について調整していますか。	91	20	3	0	0	1
	79%	17%	3%	0%	0%	1%

概ね高い評価を頂いていますが、個々の状況を考慮し、全てのご利用者様、ご家族様にご満足頂けるよう今後も丁寧な対応を心がけてまいります。



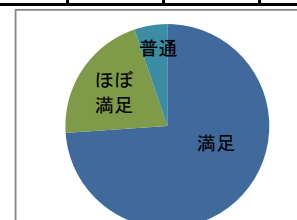
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
④ケアマネジャーの役割や介護保険制度の仕組みについて、わかりやすい説明をしていますか。	73	29	10	0	1	2
	63%	25%	9%	0%	1%	2%

回答より一部介護保険制度等の説明不足が考えられます。私達ケアマネジャーもわかりやすい説明を心がけ、ご納得頂けるようにこれからも専門性を高めていけるよう努力してまいります。



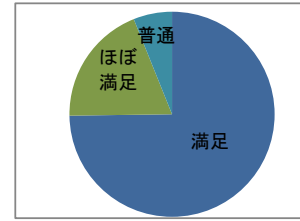
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑤ケアマネジャーは毎月ご自宅に訪問し、ご利用者及びご家族の生活をより良くするためのサービスを提案していますか。	85	24	6	0	0	0
	74%	21%	5%	0%	0%	0%

「満足」「ほぼ満足」の回答を95%の方より頂いておりますが、ケアマネジャーの担当交代等もあり1部の方にご不便をおかけしています。今後ご利用者様やご家族様にご満足頂ける提案が出来るよう、専門職としての知識と技術の向上に努めてまいります。



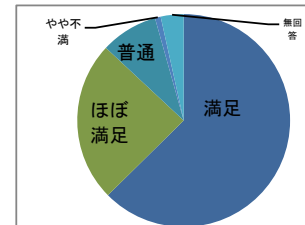
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑥ケアマネジャーは相談したりケアプランを作成する際、ご利用者及び家族の気持ちを大事にしていますか。	86	22	7	0	0	0
	75%	19%	6%	0%	0%	0%

前年度に引き続き不満の声がなく、満足度も6%上昇しています。今後も、ご利用者様の想いを第一に考え、ご家族様のご意向を伺いながら、ケアマネジメントを行えるよう努めてまいります。



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。	72	28	10	1	0	4
	63%	24%	9%	1%	0%	3%

各種サービスを利用した事で、87%の方より生活状況が向上し、満足、ほぼ満足の回答を頂いています。今後ご利用者様の個性を大事に、ケアマネジャーとしてその方らしい生活が継続できるよう支援させていただきます。



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。

- いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。
- 来て頂ける方は時間を守ってくれます。今後も時間を守って来ていただければ本当に助かります。
- 介護者の私自身が身体的にいろいろ不自由な面が出てきたので良きアドバイスを頂き、それなりにフォローして頂き本当に助かります。 感謝！
- ショートステイを利用した際、ショートステイ先のプリントには、日常に関してあまり記載がないので詳細には言いませんが、様子等書いてもらえたら家族としては安心できます。食事の量とか参加した行事のみなので...
- よくお話を聞いて戴きありがとうございます。
- 今の所全体の様子が見つかりきれない所(私)がある。でも細かい所まで心配りをして頂いているのが嬉しいです。
- 大分ばけてきたので大変ご迷惑をかけています。これ以上、進まない事を祈るばかりです。どうもありがとう。
- 家族と本人がケアマネと話す時、本人の前で言いづらい事があります。
- 利用しているサービスだけでなく、色々なサービスも提案して頂けると参考になります。
- 皆様大変なお仕事をされていますので、私共以上にストレスを溜めると思います。呉々もお身体を御自愛の程に、よろしくお願い致します。
- 長男の私自身がうつ病持ちなので、私が体調急変したような時、どうそちら側では対応するのかシュミレーションして下さい。
- いつもお世話になりありがとうございます。
- 訪問の日は如何も笑顔で話され私共心から晴れ晴れです。毎日、感謝しています。
- いつも本人と家族の事をよく考えて下さりありがたく思っています。工夫を凝らして色々な事に取り組んで頂き本人達も楽しくさせて頂き、又、行きたい、やってみたいと思うようです。職員の皆様には沢山お手をかけて頂き申し訳ないです。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつも気持ちよくお話下さって助かっております。これからもよろしくお願いいたします。
- いつも大変お世話になっております。親身に相談にのって頂き、利用者本人も家族もとても助けて頂いています。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。
- 良く説明して下さい大変助かっております。これからもよろしくお願いいたします。
- 父も母も同じ方にお世話になっていただいております。いつも親身になって対応して頂き、大変感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。
- 連絡を取る時にオアシスに電話をしないと連絡が取れない。現状、携帯に直接は無理なのでしょうか？
- 大変お世話になり喜んでます。ありがとうございます。
- 介護不慣れな私達の急な要望にも快く相談にのって下さり感謝しています。
- いつも良くして頂いております。今後ともよろしくお願いいたします。
- 利用者本人の話を熱心に聞かれまた気持ちの良い話しかけをされる等で本人もいつも嬉しそうしています。
- ケアマネジャーが途中で変わらない様をお願い致します。
- good 今後ともよろしくお願いいたします。
- 十分、満足しています。
- 引き続き、よろしくお願いいたします。
- いつも色々とお世話になってます。特にショートに関しては、便宜を図ってもらい大変にお世話なつて助かっています。今後ともよろしくお願いいたします。ありがとうございます。
- ほぼ満足していますので特にありません。今後ともよろしくお願いいたします。
- 大変満足しています。あらゆるサービスをして下さってありがたく思っています。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつもあたたかく接して頂き、本人の気持ちに寄り添って下さり感謝しています。
- 心配事等気軽に相談できる事。デイサービスや介護ショップの対応も迅速に行って下さる事...等いつも大変お世話になっており、満足、感謝しています。
- これからも状態の変化に対処していけるように様々な情報を提供して頂けると嬉しい。
- いつもお世話になりましてありがとうございます。
- これまで通りで結構です。よろしくお願いいたします。
- 良くして頂き、心より感謝申し上げます。
- いつもお世話になり満足しています。