

## 2020年 ケアマネ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 168 件

アンケート回収数 104 件

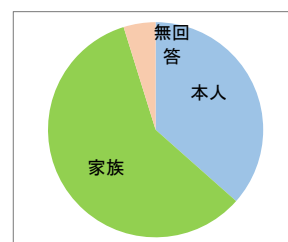
回収率

62%

### 1: 回答者とご本人について

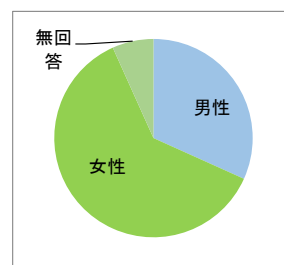
#### <回答者について>

本人	家族	その他	無回答
38	61	5	0
37%	59%	5%	0%



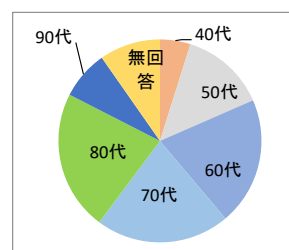
#### 回答者性別

男性	女性	無回答
33	64	7
32%	62%	7%



#### 回答者年代

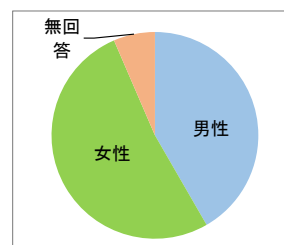
30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答
1	5	14	21	22	23	8	10
1%	5%	13%	20%	21%	22%	8%	10%



#### <本人について>

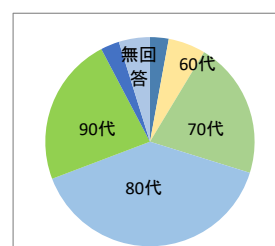
##### 本人性別

男性	女性	無回答
45	56	7
42%	52%	6%



##### 本人年代

50代	60代	70代	80代	90代	100代	無回答
3	6	22	41	24	3	5
3%	6%	21%	39%	23%	3%	5%

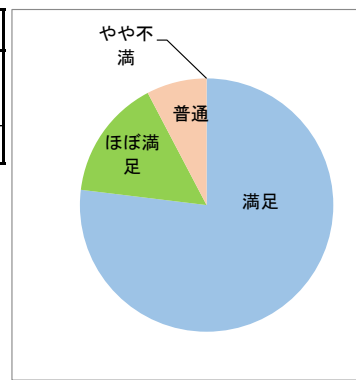


前年度より総利用者数は減ってはいますが、依然として80代以上のご利用者数が全体の7割を占めており、年齢層については高い水準で推移しています。

### 2: 担当ケアマネジャーについて

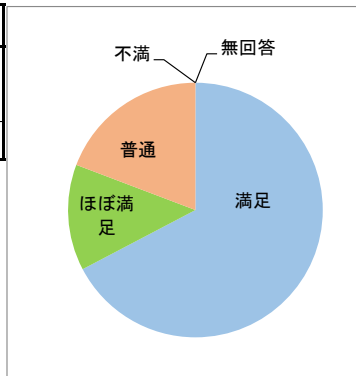
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
①ケアマネジャーの言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。	80	16	8	0	0	0
	77%	15%	8%	0%	0%	0%

今年度はご利用者様やご家族様にとって比較的気持ちの良い接遇だった様です。  
これに満足せずに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。



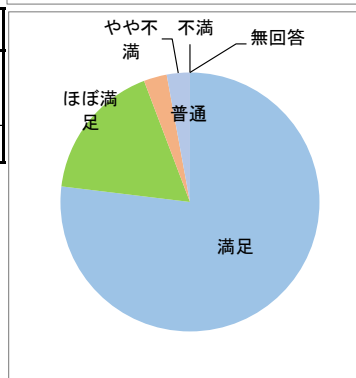
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
②利用する介護保険サービス内容や料金について、あなたや家族が納得できるよう説明していますか。	70	14	20	0	0	0
	67%	13%	19%	0%	0%	0%

満足度は高い数値ではありますが、引き続き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、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。



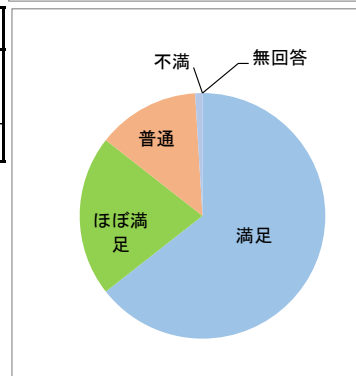
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
③ケアマネジャーは、ご利用者ご本人及びご家族からの相談について調整していますか。	80	18	3	3	0	0
	77%	17%	3%	3%	0%	0%

全体としては満足度は高い数値ではありますが、不満の意見などもいただいております。今後はしっかりと対応できるように努めてまいります。



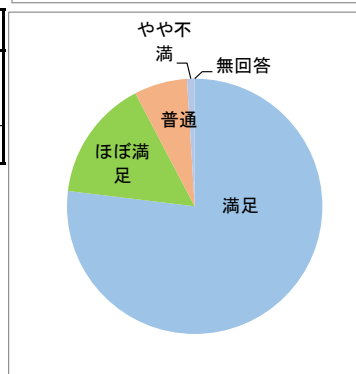
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
④ケアマネジャーの役割や介護保険制度の仕組みについて、わかりやすい説明をしていますか。	67	22	14	1	0	0
	64%	21%	13%	1%	0%	0%

前年と比較しても変わらずに説明はできていると思われます。しかし一部では説明不足が見受けられます。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。



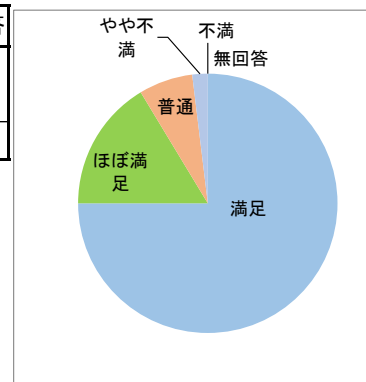
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑤ケアマネジャーは毎月ご自宅に訪問し、ご利用者及びご家族の生活をより良くするためのサービスを提案していますか。	80	16	7	1	0	0
	77%	15%	7%	1%	0%	0%

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考えられます。前年度と満足度は比較的变化はおりませんが、今後はよりご利用者やご家族が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より一層の向上に努めてまいります。



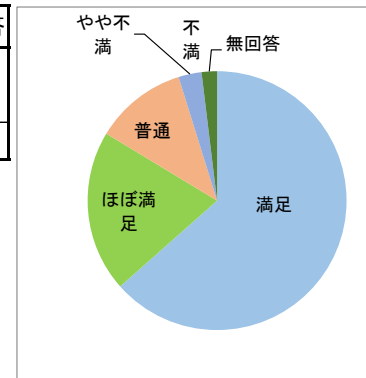
質問文	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑥ケアマネジャーは相談したりケアプランを作成する際、ご利用者及び家族の気持ちを大事にしていますか。	78	17	7	2	0	0
	75%	16%	7%	2%	0%	0%

前年度に比べて満足の数字が下がっており、また不満の声が継続してある状態です。ケアマネジャーがご利用者及びご家族の気持ちに寄り添えていないところが見受けられています。ご利用者の想いを第一に考え、ご家族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。	66	21	12	3	0	2
	63%	20%	12%	3%	0%	2%

前年度に比べて満足の回答の割合が減っており、不満の回答も引き続き見られます。厳しいご意見などもいただいておりますのでそういったご意見に耳を傾け、ご利用者の生活が向上できるように、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。

- ・本当に言葉遣いも大変丁寧に話してくれます。お若いのに時間もきちんと守って来てくれます。何もわかりませんが、これからもよろしくお願いします。
- ・満足しています。
- ・いつもお世話になってます。ごめいわくをおかけしますが、これからもよろしくお願いします。
- ・まだ3ヶ月なのでよくわかりません。ケアマネジャーかわってほしくないです。
- ・些細なことにもすぐ行動して頂き、また非常に相談しやすいお方で助かっています。良いお方に担当して頂き感謝しています。
- ・利用し始めたばかりですので良いのか悪いのかまだわかりません。
- ・来訪された時に色々相談に応じて頂き、その都度解決していますので特にないです。
- ・退院後は必ず訪問リハビリをするよう勧めた方がよいと思う。他人がくることで生活にハリが出るから。リハビリに〇〇〇〇病院を紹介してあげて欲しい。
- ・とても満足しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・もう少しヘルパーさんとの連携が取れてくれるとさらに良いなと思います。その他はとても満足しております。いつもありがとうございます。
- ・本人にいろいろ話しかけて質問を投げかけて下さるので満足しています。
- ・いつも細やかな対応して頂いています。利用者そして家族に寄り添った配慮に感謝しております。不安も多いのですが、話をきちんと聞いてくださるので心強く思っています。ありがとうございます。
- ・気持ちよく対応して頂き、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧に配慮頂き感謝しています。
- ・満足しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつもこちらの希望に添える様、尽力くださり助かっています。これからもよろしくお願いします。土日祝年末とサービスを利用できるので助かります。
- ・ありがとうございます。
- ・このままで結構です。よろしくお願いします。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・引き続きよろしくお願いします。
- ・心より感謝申し上げます。
- ・何かあって電話したら、来てもらえますか？
- ・とても細かく話を聴いていただいてアドバイスして下さい。ありがとうございます。利用者本人も大変信頼をおいている様子です。安心感があるようです。
- ・訪問看護・訪問リハビリの方とも良く連携を取り、現生活を出来るだけ維持できるよう、親身に対応して頂いています。
- ・今のままで満足してます。よろしくお願いします。
- ・今の所、家族を共にという相談はなかった。本人の希望ですべてが終わっていたので、今後いろんな相談が出て来た時はこれまでに以上にお世話になります。よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になっています。いろいろな情報をいただきありがたく思っています。
- ・両親と主人、3人のケアマネジャーをして頂いております。大変よくして頂いて感謝しております。
- ・親切に対応も早く、利用者本人にもきちんと話しかけてくれて本当にありがたく思っています。これまで定期的な異動で担当のケアマネさんが交代されたりしましたが、なるべく交代が無いといいと思います。
- ・いつも色々相談したりお話をしたり、相談させてもらっています。ありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもいろいろと相談に応じていただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。