



# 2022年 満足度アンケート結果のお知らせ



お忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。  
184名中、114名のご本人様、ご家族様より貴重な回答・ご意見をいただきました。  
感謝と共にお知らせさせていただきます。

☆回収率:62%

ご本人: 54名

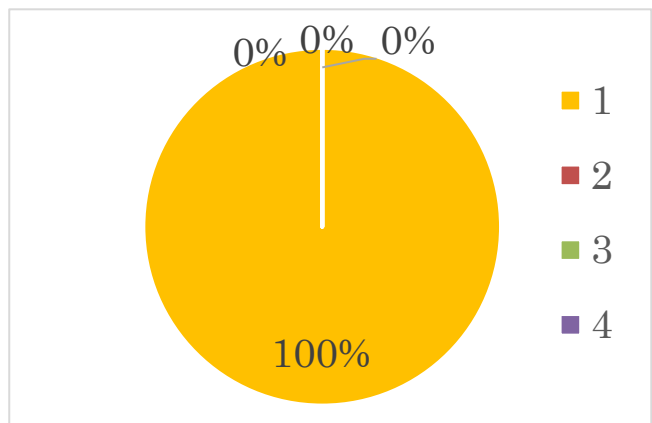
ご家族: 56名

無記名: 3名

後見人: 1名

質問1) 担当ケアマネジャーの言葉遣いや、態度はいかがでしょう？

- 1. 適切だと感じる (100%)  
昨年度 (98%)
- 2. 不適切だと感じる (0%)  
昨年度 (0%)
- 3. どちらとも言えない (0%)  
昨年度 (1%)
- 4. 無回答 (1%)  
昨年度 (0%)



### 【頂いたご意見】

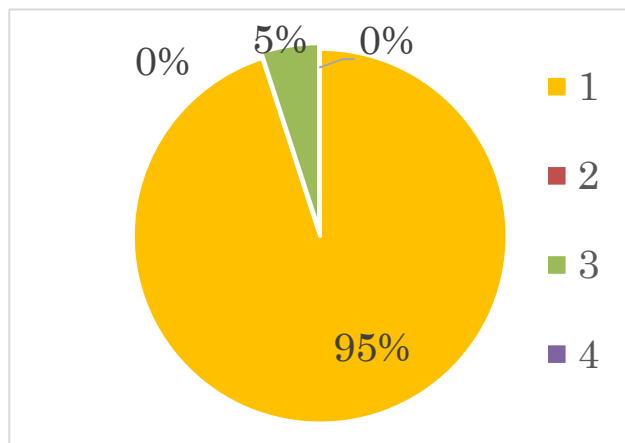
☆いつも親切に丁寧な返事が返って来る。

☆優しく義母の話（くり返し同じ話）を聞いて下さり、元気づけてくださるので嬉しいです。

より一層丁寧に対応させて頂けるよう尽力して参ります。

質問2) 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、  
利用料についての説明など、満足できる対応でしたか？

- 1. 満足している (95%)  
昨年度 (93%)
- 2. 不満がある (0%)  
昨年度 (0%)
- 3. どちらとも言えない (5%)  
昨年度 (7%)
- 4. 無回答 (0%)  
昨年度 (0%)



【頂いたご意見】

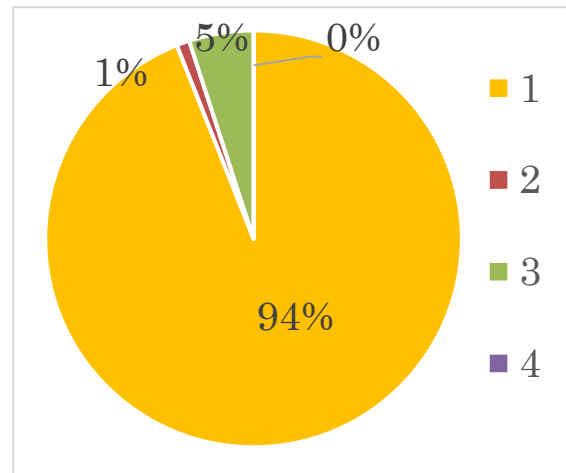
☆いろいろ説明していただき満足でした。

☆事業所への不満など聞いてもらえ、言いにくい事は代弁していただける。

複雑なサービス内容や利用料金の仕組みがあります。分りやすい説明を心掛け対応して参ります。ご不明点などはお気軽にご相談頂けると幸いです。

質問3) ケアマネジャーが作成したサービス計画は、あなたの意見に反映されたものになっていますか？

- 1. 反映されたものになっている (94%)  
昨年度 (88%)
- 2. 反映されたものになっていない (1%)  
昨年度 (1%)
- 3. どちらとも言えない (5%)  
昨年度 (9%)
- 4. 無回答 (0%)  
昨年度 (2%)



【頂いたご意見】

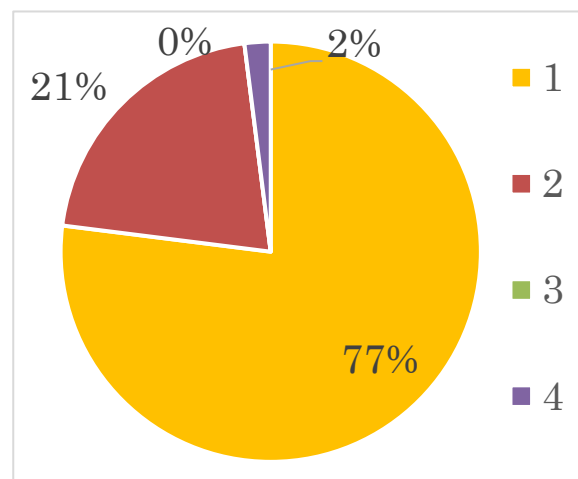
☆反映されていると思う。計画よりも日々の生活に満足できる対処あり。

☆利用者の思いを聞いていただけなのが嬉しいです。

ケアマネジャーはご本人の健康状態を把握し、自立した生活への復帰や要介護状態の悪化の予防を念頭において居宅サービス計画を作成しています。ご希望と異なる提案をするかも知れませんが、ご本人、ご家族と十分に話し合い一緒に考えて頂けますと幸いです。

質問4) ケアマネジャーが関わることで、あなたの生活に変化はありましたか？

- 1. 良くなった (72%)  
昨年度 (72%)
- 2. 変わらない (26%)  
昨年度 (26%)
- 3. 悪くなった (0%)  
昨年度 (0%)
- 4. 無回答 (2%)  
昨年度 (2%)



【頂いたご意見】

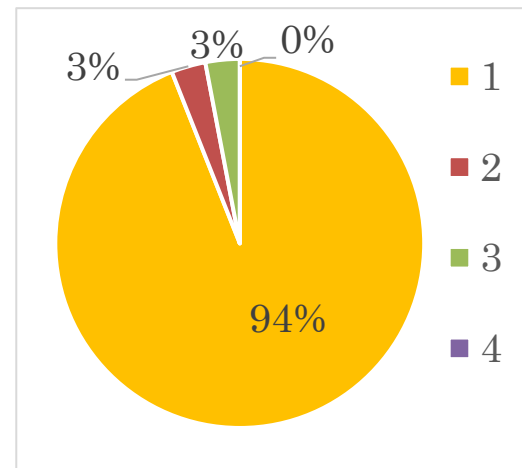
☆相談にもものって頂けて、気持ち的にも楽になり、少し時間がとれるようになった。

☆以前は介護保険制度等について何も知らなかった。今は少しずつ理解出来、これから又色々知りたいと思っています。

ケアマネジャーが相談させて頂くことで安心につながれば何よりです。

質問5) プライバシーが守られていないと感じたことはありますか？

- 1. 感じたことはない (94%)  
昨年度 (91%)
- 2. 感じたことがある (3%)  
昨年度 (0%)
- 3. どちらとも言えない (3%)  
昨年度 (6%)
- 4. 無回答 (0%)  
昨年度 (3%)



【頂いたご意見】

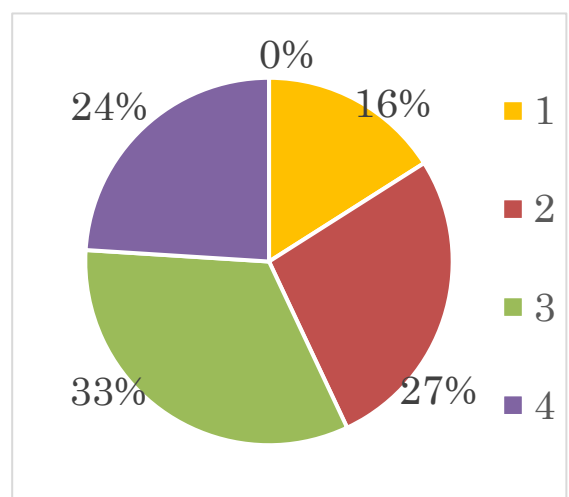
☆家の中に他人が入ってくるので仕方ない事だが、必要以上に個人的な事に興味を持たれるのも、気まずい感じがする。

☆始めは感じた。今は慣れました。

ケアマネジャーの職質上、ご本人のみならずご家族のプライバシーに立ち入ってしまう事があります。十分注意し対応して参りますが、不快な点がございましたらお手数ですがその旨ご教示頂けると有難いです。

質問6) ケアマネジャーからもう少し詳しく説明してほしい事はありますか？

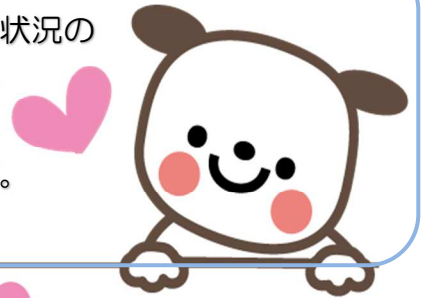
- 1. 介護保険制度について (16%)  
昨年度 (10%)
- 2. 入所施設の紹介や説明 (27%)  
昨年度 (19%)
- 3. 他の介護サービスや事業所の紹介や説明 (33%)  
昨年度 (35%)
- 4. 介護保険以外のサービスについての紹介や説明 (24%)  
昨年度 (17%)
- 5. その他 (0%)  
昨年度 (19%)



【頂いたご意見】

- ☆今は何とかお弁当や宅配を利用して1人で生活していますが、施設への入所は希望すれば誰でも入れるのか、お金がどの位いるのか？機会があれば知っておきたい。
- ☆以前に説明いただいておりますが、かなり体力が落ちていますので、入所のタイミング等について、アドバイスいただければと思います。
- ☆お尋ねした事に対し、きっちり納得のいく返答をしてくださり有難く思います。
- ☆現在、本人は元気で自立し生活してくれているので、又、いろいろ相談したい事が出来た時は宜しく願います。

施設へのご入所は事前の申し込みが必要となります。施設側受け入れ状況の確認や、申し込みの際に書類（健康診断書など）が必要になる場合もございます。施設へのご入所が具体的になっていない段階でも、担当ケアマネジャーと予め想定のもとで相談して頂くことをお勧めします。



質問 7) ケアマネジャーに対する意見や希望等があればご記入ください。

- \*いつも大変お世話になっております。家族にも相談できない事を聞いて頂いたり、急な事でも親切に対応して下さい、とても助かっております。今後共よろしくお願い致します
- \*コロナ禍で大変な中、いつも丁寧に対応していただき感謝しております。
- \*これから先、年齢的に本人や家族に変化がおこると思います。その時を考えると不安になります。長くお世話になっているケアマネジャー様にお世話になれたら少しは安心かな等々勝手に願っております。
- \*母が最初入院して退院の準備をしている時、介護を続けていけるのか（要介護5）、不安で不安で一杯でしたが、“ケアマネジャーを中心とした介護の世界”が有ることを知り、以来3年間、様々なことでお世話になりました。  
できれば、このまま今のケアマネジャーの配置換え、転勤が無いことを願います。



未だ明けぬコロナ禍の中、ケアマネジャーの訪問に快く応じてくださいますことを心から感謝いたします。また、お忙しい中沢山の貴重なご意見を賜りまして本当にありがとうございました。頂いたご意見をもとに本年もより一層研鑽して参りたいと思います。  
職員一同今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。