

令和3年 居宅介護支援事業所アンケート結果

令和3年10月25日

アンケート実施期間 令和3年9月

実施方法 在宅中および入院中の利用者宅 127 件を個別訪問、記入用紙を返信用封筒による郵送を依頼し回収とした

回収率 87%

回答者

利用者本人	成年後見人	家族	無記入
13%	0%	80%	7%

I サービスについて

問1 ケアマネージャーの役割のくわしい内容や利用方法が書かれた書類（重要事項説明書）について、ケアマネージャーからわかりやすく説明を受けましたか。

はい	いいえ	わからない
98%	1%	1%

問2 利用する介護保険サービスの料金やサービス内容について、ケアマネージャーからわかりやすく説明を受けましたか

はい	いいえ	わからない
98%	1%	1%

問3 ケアマネージャーは、苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか

はい	いいえ	わからない
88%	6%	6%

問4 利用するサービスをキャンセルするとき、またケアマネージャーとの契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか

はい	いいえ	わからない
90%	3%	7%

問5 利用する介護保険サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、ケアマネージャーはあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか

はい	いいえ	わからない
99%	0%	1%

II サービスの内容

問1 ケアマネージャーは、約束したとおりに訪問したり相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか

はい	いいえ	わからない
94%	0%	6%

問2 利用する介護保険サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、ケアマネージャーは気持ちよく対応してくれますか

はい	いいえ	わからない
93%	0%	7%

問3 ケアマネージャーは、ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか

はい	いいえ	わからない
100%	0%	0%

問4 ケアマネージャーは、あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか

はい	いいえ	わからない
93%	0%	7%

問5 ケアマネージャーは、あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか

はい	いいえ	わからない
95%	0%	5%

問6 ケアマネージャーは、他人にあなたの私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーに配慮したケアプランを作成したり、相談に対応してくれますか

はい	いいえ	わからない
95%	0%	5%

Ⅲ サービスの満足度

問1 ケアマネージャーの言葉使いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか

はい	いいえ	わからない
100%	0%	0%

問2 ケアマネージャーの作成するケアプランや、相談援助の技術に満足していますか

はい	いいえ	わからない
96%	1%	3%

問3 ケアマネージャーは相談したりケアプランを作成する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか

はい	いいえ	わからない
98%	0%	2%

問4 ケアマネージャーは、生活をさらに良くするために、いろいろな提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか

はい	いいえ	わからない
97%	0%	3%

問5 ケアマネージャーに相談したことで、各種サービスにつながり自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか

はい	いいえ	わからない
93%	2%	5%

【当事業所およびケアマネージャーへの意見・要望】

- ・ケアマネさんの助けを受けてここまで生きのびたように感じて居ります。独居老人の私は困った事があればすぐ電話して相談に乗ってもらいます。解決するまで教えて戴きます。相談して未解決のものはありません。ケアマネさんは何でも知っている頼もしい方です。最近ではコロナで隣近所の交流もなく暮らしにくい世相です。事が起きればすぐケアマネさんをお願いしております。生活してゆく上になくしてはならない方です。
- ・いつもお世話になっております。大変感謝しております。
- ・いつもお世話になりまして、ありがとうございます。非常に相談しやすく助かっています。
- ・いつも利用者及び家族の気持ちに寄り添ったアドバイスを頂き有難く又、感謝しております。
- ・契約等は家族に任せるので「利用者本人が分かりやすい説明を受けたか」という事になると「いいえ」になるのかもしれない。
- ・利用者本人が自分の気持ちや考えを他者（家族を含む）に話をしない事があるので満足しているかわからない。

- ・いつもお世話さまです。
- ・家族の者ですが困った時には相談にのって頂きとても助かっております。ありがとうございます。
- ・親の不安で相談に伺い早く適切な対応をして頂き感謝しております。現在のサービスを受けることにもすんなり入れたこと、家族としては安心を感じます。
- ・わかりやすい説明で満足しています。
- ・プライバシー関係も守ってくれるので助かります。これからもよろしくお願いします。
- ・大満足です。このまま同じケアマネージャーでよろしくお願いします。変わられると困ります。過去に変わって大変だったので変わらないでほしいです。よろしくお願いします。
- ・一人暮らしをしている母の事をいつも気にかけてくれて感謝しています。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしくお願いします。
- ・お話を聞いても忘れていた事の方が多いです。
- ・大変良く相談に乗って下さいます。ありがとうございます。
- ・いつも親切に対応して頂き感謝しています。ほんとうに大変なお仕事で・・・家族はいつも愚痴ばかりですが心よく聞いてくださいます。利用者ではなく動ける家族を優先して物事を考えてしまいます。ご迷惑な発言ばかりして申し訳なく思っております。今後共よろしくお願いします。
- ・いつも丁寧に話を聞いてくれます。わからない事も丁寧に答えてくれ施設に聞いてくれます。
- ・説明を受けたと思いますが、お世話になってから 10 年以上になりますので忘れていることが多いです。必要なことはこちらから遠慮せずにお聞きしたいと思っております。
- ・支援センターがあることをしりませんでした。
- ・ありがとうございます。おそくなりましたが毎日かんがえてやっとかきました。
- ・ケアマネジャーさんとはなんでも話せてとても助かっております。これからもよろしくお願いします。
- ・一人暮らしなので手の不足しているところをデイサービス、ヘルパーさんに宅配のお弁当で助けられています。今回、自宅でころび恥骨骨折との事です。さらに午前、午後と寝ている様子。外に出ない（いつもの草取りに）。この状態から治るのに3週間・・・といいますから、いろんな能力が低下してゆくことだろうなと思います。共に相談しながら、お世話になりたいと思っています。
- ・とても良く話を聞き、世間話にも付き合い、何度も同じ話をしても、興味深く楽しそうに聞いてくれます。サービスは本人よりも家族の希望の事が多く、相談にのって頂き又、同じような例の話も参考にしながらよりよい適切な方法を考えてくれます。家族の困り事や愚痴も否定せずに聞いてもらい気持ちが軽くなる事を何度も体験させて頂いております。本当にありがとうございます。
- ・いつも親身になってお話を聞いてくださって本当に感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつも有難く思っております。お世話して頂いている皆様に不快な思いをさせていないか気になっております。

- ・サービス内容に変更等があれば都度、説明に来ていただいています。
 - ・毎日、連絡を取りながらケアプランを立ててくれます。
 - ・要望通りプランを組んでいただき身体の負担が少なく生活出来ております。
 - ・こちらの目線でアドバイスくれますので助かります。
 - ・いつも私の話を聞いてくれて有難いです。
 - ・現在、利用者本人の様子は安定しており新たな相談は特に考えてはいません。今後のことが想像できず、ずっとこの状態が続いてくれることを祈っています。
 - ・本人は毎月訪問してもらうことに慣れてきて、同じことの繰り返しでもしっかり話を聞いて下さることに感謝しています（家族）。
 - ・（Iサービスについての質問の）3と5について相談したことがないような気がするので「わからない」にしました。
- （原文のまま）

アンケート結果考察

アンケートにご協力いただき有難うございました。

今回の結果を踏まえ分かりやすい介護サービスの説明に努め、ご利用者・ご家族様と相談しやすい関係作りを目指します。皆さんに信頼して頂けるケアマネージャーになりたいと思います。