

令和6年度 満足度調査 集計結果 清風苑在宅介護支援センター

《実施期間》 令和 7年 1月 7日 ～ 令和 7年 2月 6日

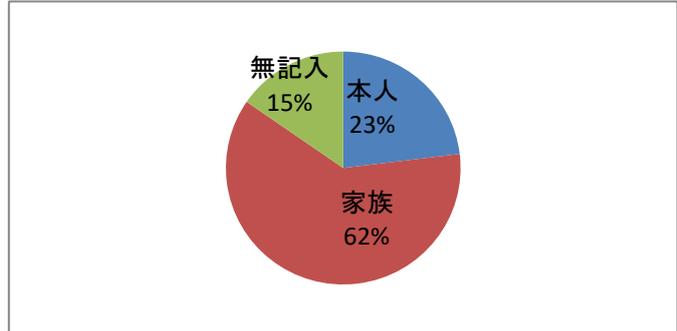
配布：55名 回収：38名 回収率：69%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

■記入された方

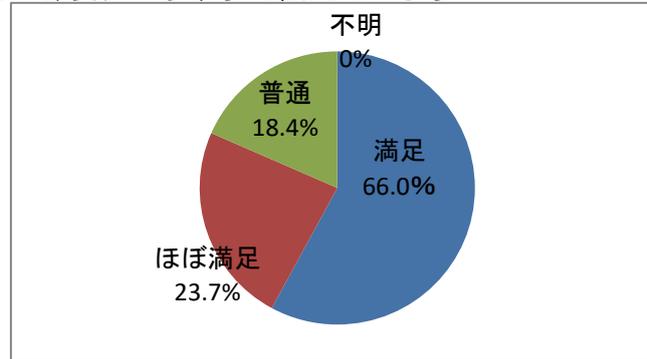
	人数	構成比
本人	9	23.1%
家族	24	61.5%
無記入	6	15.4%
合計	39	100%

- ・ 本人・家族と相談して記入した方あり。



質問1. 申請の書類や制度についての説明はその都度わかりやすく伝えていますか

	人数	構成比
満足	22	57.9%
ほぼ満足	9	23.7%
普通	7	18.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	38	100%



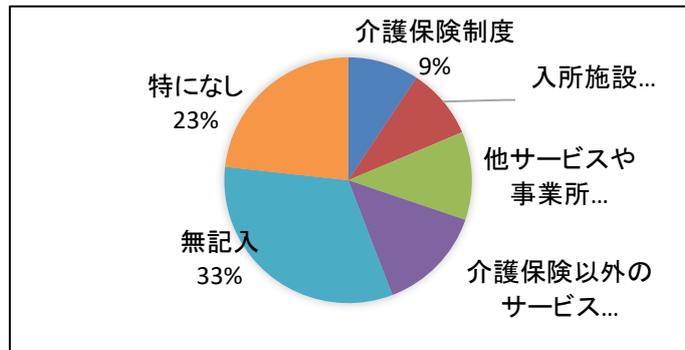
【ご意見】

- ・ 積極的に提案があるとうれしい。
- ・ 私自身が本人と離れて暮らしているため、日程等の詳細に時差がありますが、常に連絡いただき助かります。
- ・ こちらが聞かないと情報がもらえない。知らない事は知らないまま。
- ・ 大満足です。
- ・ 何年か行っているのewithわかってきました。

質問2. ケアマネージャーから、もう少し詳しく説明してほしいことはありますか

【複数回答】

	人数	構成比
介護保険制度	4	9.3%
入所施設	4	9.3%
他サービスや事業所	5	11.6%
介護保険以外のサービス	6	14.0%
無記入	14	32.6%
特になし	10	23.3%
合計	43	100%

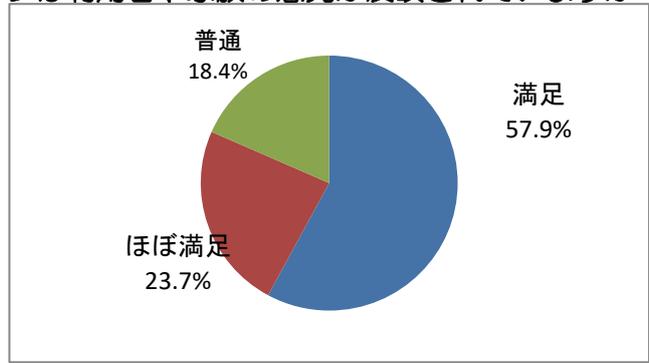


【ご意見】

- ・ 大満足です。
- ・ 本人がどのようなサービスを使っているのか理解していない様子。
- ・ わからないどころだらけ
- ・ デイサービスでの行動をノート等で教えてほしい。
- ・ 今の所ありません
- ・ 自宅で介護が困難になってきた時に入所施設の説明をお聞きしたいと思っています。

質問3. ケアマネージャーが作成するケアプランは利用者や家族の意見が反映されていますか

	人数	構成比
満足	22	57.9%
ほぼ満足	9	23.7%
普通	7	18.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	38	100%

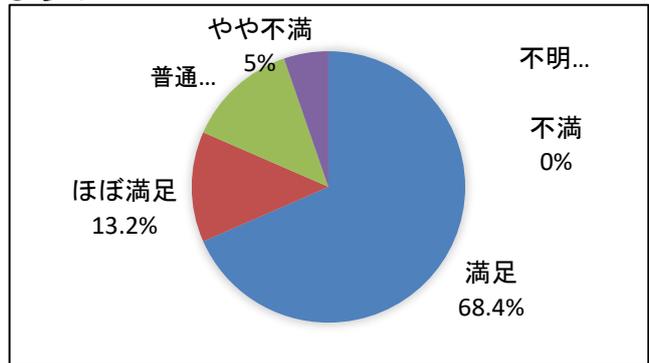


【ご意見】

- ・ 1の項目と重なります。
- ・ こうしたいと言ってもあきらめることが多い（制度のせいでもある）
- ・ 連絡帳などで密にやりとりできれば。
- ・ 大満足です。
- ・ 本人が思っている事ができていると思います。
- ・ 家族の要望がとても反映されています。

質問4. 利用する介護保険サービスの内容に変更が生じた時や、急を要する支援に対してケアマネージャーは迅速に対応していますか

	人数	構成比
満足	26	68.4%
ほぼ満足	5	13.2%
普通	5	13.2%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	38	100%

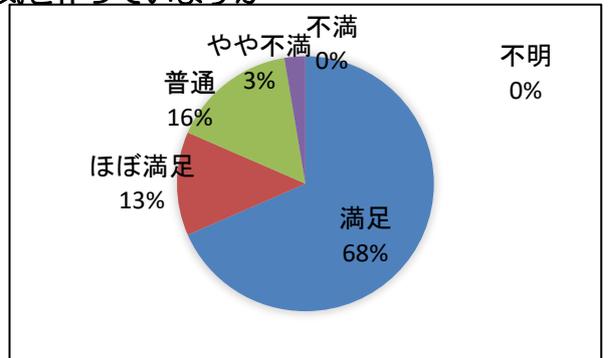


【ご意見】

- ・ 大満足です。
- ・ 指定されている日・時間変更の際にすみやかに。
- ・ ひとりひとり性格や家庭状況が違うので仕方ないと思うが、こちらが連絡するときはもう究極な状態であること、気持ちの面でも「どうにかしてほしい」という気持ちがあることをもう少しわかってほしい。寄り添ってほしい。
- ・ こちらの相談に対して、迅速に対応していただきますので、大変助かっております。

質問5. 担当ケアマネージャーは話しやすい雰囲気を作っていますか

	人数	構成比
満足	26	68.4%
ほぼ満足	5	13.2%
普通	6	15.8%
やや不満	1	2.6%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	38	100%

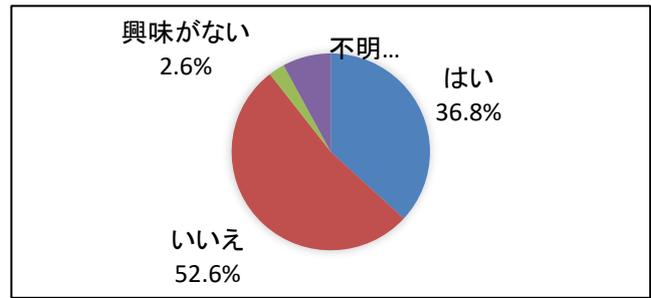


【ご意見】

- ・ 大満足です。
- ・ 本人が何回も同じことを言ってもきいてくれているのでいいです。
- ・ 本人にも話し掛けてくれてとてもいいと思います。

質問6. 清風苑在宅介護支援センターでは、地域の方を対象に年1回介護者教室を開催していますが、参加したいと思いませんか

	人数	構成比
はい	14	36.8%
いいえ	20	52.6%
興味がない	1	2.6%
不明	3	7.9%
合計	38	100%



(1) 希望されるテーマ

- ・ 感染症の予防
- ・ 要介護が増したとき
- ・ 入居しているかたの食事メニューを試食してみたい。作り方、方法などの見学。ビデオでも良いのをお願いします。
- ・ 時間の折り合いが難しいと思いますが、兄が通所の際に気になっている方々に私も確かめたいと思います。
- ・ 訪問介護から介護施設入所への移行。

(2) 参加したくない・できない理由や開催方法をお聞かせ下さい。

- ・ 日々の生活で手いっぱい。気持ちもいっぱい。
- ・ 現状で余裕がありません。
- ・ 腰痛持ちのため、参加は見合わせたいと思います。
- ・ 参加したいですが、介護と距離的な問題があり難しいです。
- ・ 大腿骨骨折後、リハビリ病院で介護方法を学びました。
- ・ いつかは参加出来たらいいなあと思っています。
- ・ 足が不自由なため参加できない。
- ・ 日時が合えば参加したいです。

質問7. その他、ケアマネジャーに対するご意見やご要望など、ご自由にお書きください

- ・ 毎月来ていただいた際の、優しいお言葉とお心遣いに有難く感謝いたします。
- ・ ケアマネジャーさん方も、お身体大切に、ご無理をなさらないよう、ご自愛なさってください。
- ・ 真剣に相談していることに対しては、真剣に受け止めてほしい。いろいろな提案もほしい。(まあできないことが多いのですが)
- ・ いつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ いつもお世話になっております。毎回いろいろな情報を聞かせて頂いておりとても感謝しております。
- ・ 同居していた介護者の体調が悪化したため、今年の10/21より母親がお世話になっております。その節はありがとうございました。
- ・ ケアマネ業はとて大変な業務だと思います。がんばってください。
- ・ 今の所はありません。
- ・ これから何があるか分からないので、その都度ご相談させて頂きたいと思います。

まとめ

◆質問1

「満足」56.8%（昨年比-17.7%）「ほぼ満足」24.3%（昨年比+13.7%）で、トータルで約8割の結果となっています。普通も18.9%とあり、「積極的に提案してほしい」との意見もありました。サービス導入や制度の改正時など、つど説明をしていくよう努めていきます。

◆質問2

複数回答もあり、介護保険制度より、介護保険サービス以外の情報を得たい傾向とされます。「わからないことだらけ」との意見もあり、内容は多岐にわたっていることもあります。ご本人やご家族の欲している情報をタイムリーに提供できるよう、密な関係を築いていく必要もあります。

◆質問3

「満足」56.8%（昨年比-15.5%）で、「普通」も18.9%となっています。ご本人やご家族の意見を反映していない、またはできていない、と思われてしまっている表れともされます。アセスメントやモニタリング時には意向をすくいあげ、プランに反映できるよう努力いたします。

◆質問4

「やや不満」の回答があることで、迅速な対応が、ケアマネ側とご本人とご家族の相違があるのかもしれない。急を要する対応は「今すぐ」な事が多いことを肝に銘じます。

◆質問5

6割強が「満足」と答えていますが、「やや不満」と答えている方もおります。話しやすい雰囲気を出し、気軽に相談できることが大切とされます。自身では気づかない部分もあり、ケアマネ同士で指摘し合うのも一考です。

◆質問6

介護者教室は、家族の気分転換や悩みを打ち明ける場とされます。ただ日々の生活や介護に追われ、参加する余裕がないと見て取れます。そのような方々も参加しやすい工夫を検討したいです。

◆アンケートの配布がうまくいかなかったり（渡し忘れや入院している等）と、利用者全てにいきわたらなかったのが反省点です。アンケートの時期も遅かったのもあります。次回は早めに準備し、多くの利用者様に回答できるよう配慮していきます。