

## 令和4年度 満足度調査結果報告(ご利用者)

- 【調査期間】 令和4年11月1日~12月5日  
【調査対象】 令和4年11月ケアマネジメント対象ご利用者 110名  
【調査回答数】 84名  
【回答率】 76.3%  
【調査結果】

### 1-1 性別

男性	女性	回答なし
46.4%	48.8%	4.7%

### 1-2 年齢

50代	60代	70代	80代	90代	100以上	回答なし
2.3%	3.5%	17.8%	51.1%	20.2%	2.3%	1.1%

### 2-1 自宅訪問や電話での接遇やマナーはいかがですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
82.1%	7.1%	9.5%	0%	0%	1.1%

### 2-2 介護や日常生活における不安や悩みなどの相談はしやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
77.3%	7.1%	14.2%	1.1%	0%	0%

### 2-3 サービスの提案やサービスの紹介はご要望に沿った内容で行えていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
73.8%	8.3%	17.8%	0%	0%	0%

### 2-4 アプリや利用票などは正しく作成しわかりやすい説明をされていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
73.8%	11.9%	13.0%	1.1%	0%	0%

### 2-5 プライバシー及び個人情報の保護に対し配慮した対応をされていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
77.3%	11.9%	10.7%	0%	0%	0%

## 2-6 2-1~2-5 の設問やその他ケアマネジャーに対する具体的なご意見等について

- ・いつもありがとうございます。いつでも快く素早く動いて頂き有難いです。私達だけではできませんのでお力をお貸し下さい。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・個人的には話しやすので感謝しています。これからよろしくお願ひ致します。
- ・風呂の安全装置の手配等して頂き、有難う御座居ました。
- ・やさしくてすごく話しあえる方です。
- ・担当の方が女性です。何でも話すことが出来、助かって居ります。
- ・満足しています。ありがとう。
- ・とても丁寧な対応をしてくれています。話し方も柔らかで落ちつき。ありがたいです。今後ともよろしくお願ひします。
- ・こころから感謝申しあげます。めぐまれた時代に生きて幸せを感じています。大ばあー。中ばあー。を見てきた自分はだれもみてくれる人はないなあー。と思ったけれどすばらしい時代に感謝して老いを生きたいと思ひます。日展作家です。看板等書きますのでご利用ください。84 才のババー。少しでも役に立って生きたい。
- ・いつもお世話になっております。
- ・こちらの状況に合わせて計画したりアドバイスを頂けるのでとてもありがたいです。今後ともよろしくお願ひします。
- ・〇〇マネージャーの公私にわたる指導や会話のすべてに感謝しています。
- ・大変満足する対応をしていただひています。わからない質問にも丁寧に答えていただひています。
- ・ケアマネージャーはこちらの意志をよく理解していただひて本当に助かっております。
- ・いつもありがとう。
- ・十分支援して戴いております。ありがとうございます。
- ・難しい性格ですが、上手に対応していただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・気持ちがあ不安定ですがいつも支えていただひて、とても心強いです。ありがとうございます。
- ・いつも非常によくしていただひて感謝しております。
- ・現在の所、満足している。
- ・聞きたいこと、お願ひしたことなどすぐに返事を下さるし、わかりやすく説明もして下さるので、とても信頼しています。何年介護に携わっていてもわからないことばかりなので…
- ・明るくてとても話しやすく満足しています。こちらのわがままにも気持良く接して下さり感謝です。
- ・親切であり時間に正確であり満足です。
- ・いつもマネージャーさんが来て下さるときは天気の良い日が多いですよ。春は真赤なボタンが咲いて 3 人してながめ。ケンカのこと、2 人の日常のこと話して 3 人で大笑ひします。ズーと楽しみにして。ます。
- ・未永くご担当いただひければ有難ひ。
- ・最期までご担当いただひければ有難ひ。
- ・いつもありがとうございます。

・何か相談すれば親身にかつ迅速に対応くださり、有難いという言葉しかでてこないです。担当CMが〇〇さんで良かったといつも思います。センターに連絡したときも対応して下さる方々はいつも丁寧で安心できます。介護を苦にしてという事件をニュースで目にする昨今ですがCMさんはじめセンター、各事業者で被介護者及び介護者も支えていただけることに感謝です。いつも有難うございます。

・お願いした事をすぐにして頂きありがとうございます。

・関係のない世間話も聞いて下さりうれしく思っています。

・事業所の皆さん、ケアマネ、バスの運転手さんにいつも声をかけてもらってとてもありがたく思っています。

・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。ありがとうございます。

・いつも細かい所まで配慮して頂き、どの項目についても満足しています。

・いつもありがとうございます。よくやって頂き感謝致します。母本人にもう少し意見等を聞いて欲しいそうです。よろしく願いします。積極的対応を希みます。(本人に聞いてほしい)※1

・難病なので、今まで経験されていないのは仕方ない事と思いますが、担当されている方が、多いので難病(私の)の知識を前もって勉強できないのは残念です。色々悩む時、困る時もあります。人柄はとてもいいです。◎センターの方が電話に出られる時、ケアマネさんの名前を言って頂きたい。包括は言ってます。センターの名をもっと短くして!声がにている。強く望みます。※2

以上

満足度調査へご協力いただきありがとうございました。多くの温かい言葉をいただき感謝申し上げます。今回いただきましたご意見ご要望(※1.※2)につきまして、回答させていただきます。

※1 について

コロナ禍が続き、以前と比べなかなかゆっくりと滞在することや話を聞かせていただくことができていない状況であります。そして今回、ご本人のお話を傾聴することが十分にできていない現状をうかがい、大変申し訳ありませんでした。よろしければ、次回の訪問の際に担当のケアマネジャーへお声かけください。

※2 について

当事業所では、生活習慣病をはじめ基礎疾患、特定疾患及び難病において、ケアマネジャーとしての基礎的知識は備えておりますが、すべての疾患において、ケアマネジメントを行う上でより深い知識が必要な場合においては、連携を図っている主治医をはじめとした各専門職に委ねることが多い状況です。

電話対応につきましては、法人で開催された接遇研修にて外線対応の際に個人名を名乗らないと指導を受け現在に至ります。接遇研修によっては個人名を名乗ることを推奨している研修もあります。今回いただきましたご意見のもと、電話対応について法人内で協議した結果、今後は事業所名に続き個人名を名乗るよう対応を変更いたします。センター名につきましては、正しく名乗ることを優先させていただき、短縮することについては対応しかねることをご理解いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。