

令和 6 年度 可児 とうのう病院 附属 居宅介護支援センター 満足度調査結果報告 (利用者・家族)

【調査期間】 令和 7 年 3 月 1 日～4 月 10 日

【調査対象】 令和 7 年 2 月 ケアマネジメント対象利用者 141 名

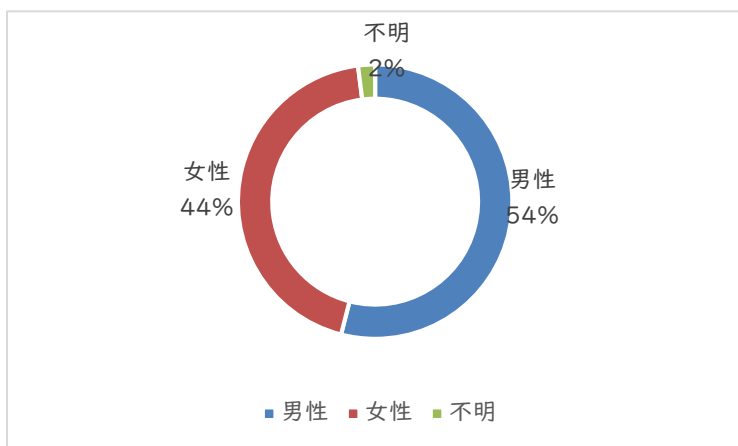
【調査回答数】 99 名

【回答率】 70 %

【調査結果】

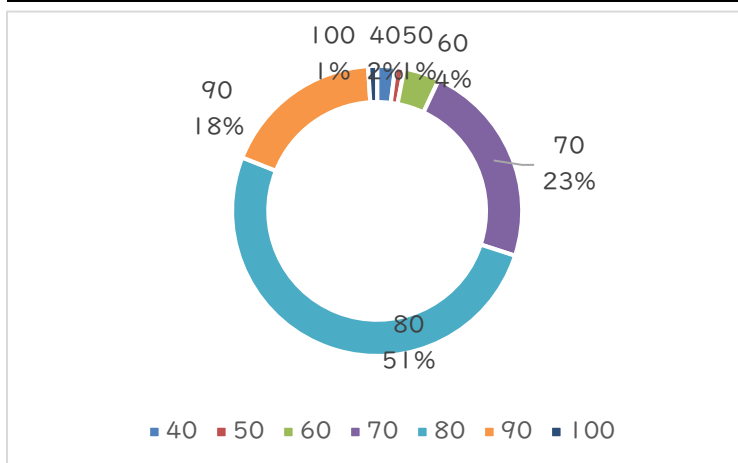
1-1 性別

男性	女性	回答なし
54%	44%	2%



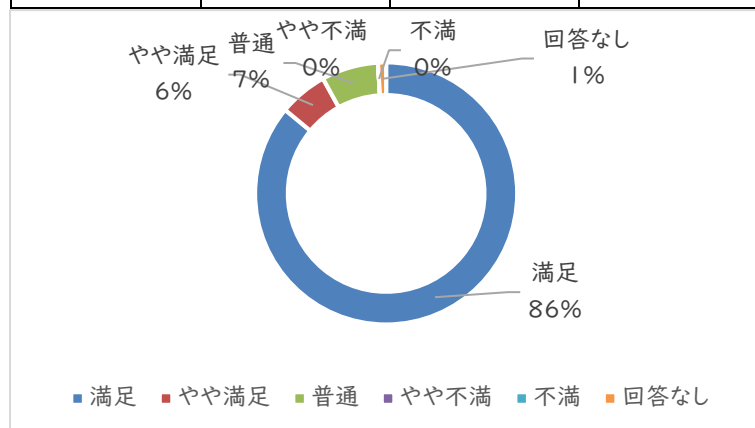
1-2 年齢

40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	90 代	100 以上
2%	1%	4%	23%	51%	18%	1%



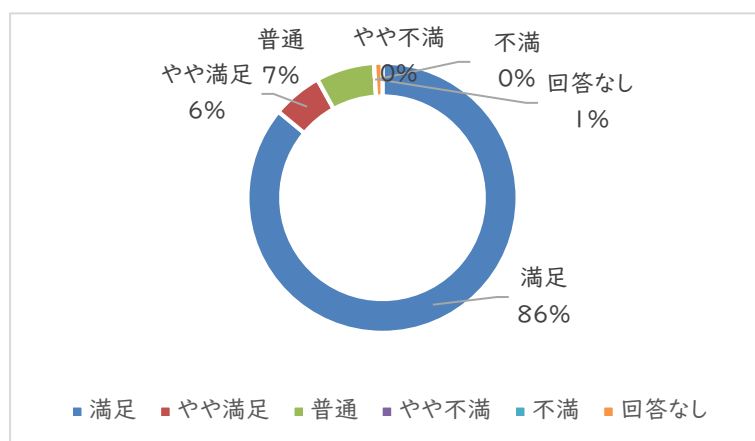
2-1 電話および訪問時において、ケアマネジャーの接遇やマナーはいかがですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
86%	6%	7%	0%	0%	1%



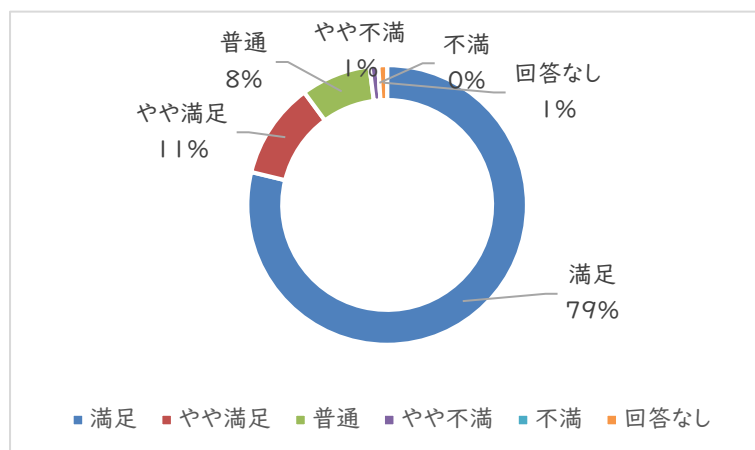
2-2 介護や日常の不安または悩みなどについて、ケアマネジャーへ相談はしやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
84%	7%	8%	0%	0%	1%



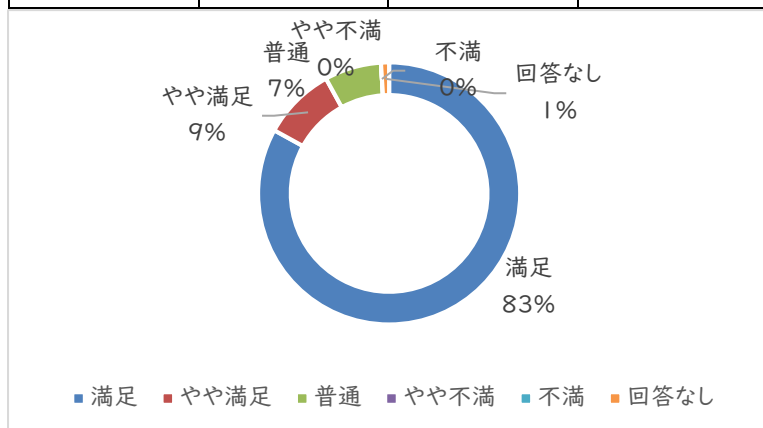
2-3 サービスの紹介やサービスの提案について、ご要望に沿った内容で行えていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
79%	11%	8%	1%	0%	1%



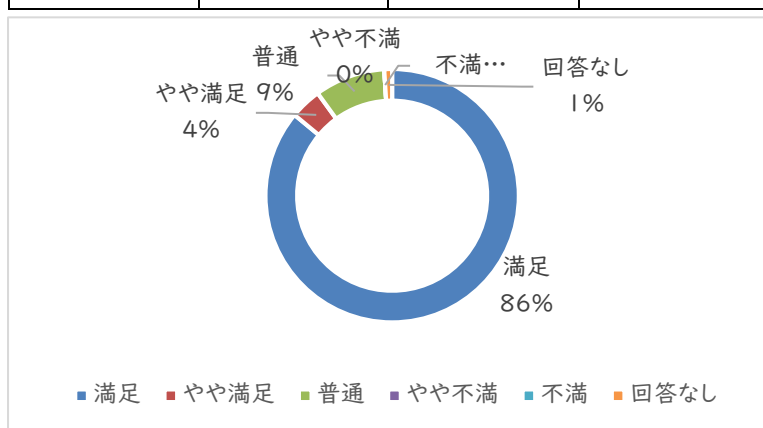
2-4 ケアプランやサービス利用票は正しく作成され、わかりやすい説明をしていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
83%	9%	7%	0%	0%	1%



2-5 プライバシーおよび個人情報の保護に対し、配慮した対応をしていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
86%	4%	9%	0%	0%	1%



2-6 事業所および担当のケアマネジャーに対する具体的なご意見等について

- ・ まだ、担当の方が変わったばかりなのでよく分かりませんが、前の担当の方がとても良い人なので推薦しますと言って下さいました。嬉しく期待していますので、よろしくお願いします。
- ・ 明るくとても親身になって話を聞いてくれて対応も丁寧です。
- ・ 御世話になっております。感謝しています。ありがとう。
- ・ やさしく対応してください。
- ・ 話しやすい。まだ、1年もしていないので、深くはないので…。でも良くやってくれています。
- ・ 何もわからない介護について1から教えてもらいケアマネジャーには感謝しております。
- ・ ①非常に多忙で介護施設の情報等を聞かなくてもゆっくり聞けない ②施設の情報をくわしく聞きたい③施設の情報特徴等の情報書を作ってもらいたい。(市の情報書では良くわからない。)リハビリ、設備等はまったくわからない。(介護保険利用の●方も同様)
- ・ いつも本当にありがとうございます。貴センターがなければ居宅介護は到底できません。介護をして改めて思ったのは、やらねばならぬことが小さいことから大きいことまで山のようにあること、それをこなしていくには被介護者とのこれまでの関係性に否が応にも向き合わなければならないこと、そしてそれを理解しないまま抱えて日々のやらねばならぬことを逃げる事も投げ出すこともできず、こなしていかななくてはならないことでした。いろんな方々に(CMさん、事業所

さん) 助けていただき、よく考えると私、たいして何もしていないんじゃないか?と今思うのですが、当時はやはり「介護は地獄」でした。介護者が必要としているのは労いと共感もそうなのですが、何より「具体的に助けてほしい」。私が弱音を吐くとすぐに負担が軽減されるよう CM さんは動き、手配してくださいました。何よりもうちの介護を考え助けてくださった方です。老健相談員の〇〇さんも「もうダメだと追い込まれる手前で SOS を出すように」と言ってくださったことも私のお守りになっていました。父が亡くなったあとの CM さんのはじめての家訪のとき CM さんからの「本当におつかれさまでした」という言葉がとても心にしみました。(父の介護が) 終わったんだと思いました。いつも私どもの介護を支えて寄り添い伴走してくださりありがとうございます。半分本気なのですが、ニュースで介護にかかわる悲しい事件を見聞きするたびとても他人事と思えず、私自身も「ニュースにならないように、事件にならないように」といつも思っていました。私の介護はまだまだ続きます。今後もお力添えいただけることを何卒よろしくお願い申し上げます。いつも本当にありがとうございます。心より感謝を申し上げます。

- ・ 〇〇さんお見えになるたびに、名前(〇〇)で声をかけていただくと元気な気持ちになれます。これからも色々と手のかかる患者ですが、ご支援をお願いします。
- ・ ケアマネさんが気さくな方なので何でも相談できるのがありがたい。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもサポートありがとうございます。
- ・ 看護師〇〇さんにいつも来て頂いていますが、大変優しく助かってます。感謝々々です!!これからもどうぞよろしく。
- ・ いつも良くしていただいて満足しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 良く相談してくれます。(満足)
- ・ 本年より事業所の担当ケアマネジャーさんが変わりましたが、前回の方も今回の方(〇〇さん)も同じく言葉もやさしく接して下さいますので私は安心して何でも話す事が出来ます。
- ・ いつも母のわがままを聞いて頂きありがとうございます。すぐに対応して頂いておりますので快適に暮らせていると思います。
- ・ 不安なことなど相談にのっていただき、色々なサービスを教えていただけるので大変たすかります。
- ・ 満足しております。利用させていただいて本当に良かったと思っております。いろいろ細やかな配慮や節度をもった対応をしていただき安心して利用させていただいております。相談しやすいところも利用するにあたって大事なポイントですが、その点もお話しやすく満足できています。ありがとうございます。
- ・ 明るくてお会いすると元気をもらえます。いつもありがとうございます。
- ・ 自宅に訪問してくださる方がどんな人なのか、誰なのかすぐに忘れてしまいましたが「優しい人」という事はインプットされているように感じます。一緒になって「介護」を考えてくださるのでがんばる力がもらえます。両親とも大変な性格で困ることばかりですが、家族、本人にとっても一番、最善方法を提案し進めてくださることが一番満足できる点です。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 何時もやさしい対応をして頂いて居ます。有難う御座います。
- ・ いつもお世話になっています。ありがとうございます。話し相手になっていただき楽しい時間をいつもありがとう。月 1 度を楽しみに待っています。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも予約している時間、きっかりに来ていただくので安心しています。
- ・ 細かい所、他人には理解されにくい面で家族が困ってします事が多々ありますが、いつも親身になってくださり、アドバイスももらえるので心強く感じています。今はデイサービスを主に利用していますが、良いタイミングで施設も利用していいんだというゆとりをもらえた事でもう少しがんばれそうです。ありがとうございます。
- ・ いつも明るく親切な対応をしていただいております。感謝です。
- ・ 日常生活の不満をいつも聞いて頂いております。大変助かっており感謝しております。
- ・ いつも親切に対応していただきありがとうございます。家族もケアマネジャーさんに色々話を聞いていただいてすごく感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

- ・ 4ヶ月くらい介護サービスを受けていますが、ケアマネジャーさんがとてもいい方で良かったです。相談しやすい雰囲気の方なので今後も何かあれば相談しやすいなと思っています。こちらの様子を見て今後の事を一緒に考えていって下さるのでありがたいです。また、色々教えて下さい。これからもよろしくお願い致します。
- ・ よくやっていただいています
- ・ 6年10月11日1ヶ月の入院で帰ってきました。病院、家族、マネジャーさんと話し合って、自宅介護に決めました。退院後のことも細かく配慮下さって安心したので今、何の心配もなく日々元気に介護できています。毎日、お世話して下さる看護師さん達と明るく笑ってやってます。本当に感謝しています。ありがとうございます。4月には主人、〇〇さん3人でボタンの花見をします。
- ・ 大変細やかな配慮をしていただいています。本人に優しく明るい声掛けをしていただき話し易い状況を作って下さり感謝いたしております。
- ・ 親身にやって頂いて助かって居ます！
- ・ いつも意見をいただいています。
- ・ いつも助けていただき、ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。色々頼りにしています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 相談に応じて親切、丁寧に説明して下さいととても信頼しています。これからも宜しくお願い致します。(いつも有難うございます)
- ・ いつも私達利用者の立場で考えてくださり本当にありがたく思っています。
- ・ いつもしっかり聞いてくれて話しやすいです。会うの楽しみにしています。
- ・ いつもありがとうございます。たくさん相談したり聞いたりして話をしています。そしていつも答えを出してくれています。助かっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつも笑顔で接していただき介護や日常の不安をいろいろ聞いてアドバイスをしていただき助かっています。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・ 今までどうりで OK です。
- ・ 新しく担当していただくようになったばかりなのでまだよくわかりませんので全て普通にしました。
- ・ 毎月ケアマネジャーさんの訪問を楽しみに待っています。認知症の主人の話をしっかり聞いていただき有難く思っております。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話になっています。くだらない話など聞いて下さりありがたいと思っております。
- ・ ケアマネジャーの人は男性より女性の方がいいです。

以上

可児とうのう病院附属居宅介護支援センターより

満足度調査へご協力いただきありがとうございました。

みなさまより、多くの温かい言葉をいただき、こころより感謝申し上げます。

今回、満足度調査の実施において、頂戴いたしましたご意見につきまして、回答させていただきます。

- ・ ①非常に多忙で介護施設の情報等を聞きたくてもゆっくり聞けない ②施設の情報を知りたい ③施設の情報特徴等の情報書を作ってもらいたい。(市の情報書では良くわからない。)リハビリ、設備等はまったくわからない。(介護保険利用の●方も同様)とのご意見について、①②につきましては事前に連絡や相談をいただければ訪問時に情報をお伝えできるよう準備させていただきます。また、余裕をもってご説明ができるよう改めて訪問日の日程調整をさせていただくことも可能なので気軽にご相談ください。③につきましてはわたくしどもとしましてはそれぞれ皆様が知り

たいポイントに相違があることから情報書の作成は考えておりません。市の情報書や各施設のパンフレットなどを活用しながら、お知りになりたい情報を口頭で伝えさせていただきたいと考えております。①②同様にどのような施設でどのような内容を知りたいと事前にお伝えいただけますと大変助かります。ご理解くださいますよう、よろしくお願い致します。

- ・ 「ケアマネジャーの人は男性より女性の方がいいです。」とのご意見ですが、当事業所内に女性ケアマネジャーも在籍しております。可能な限りご意向に沿えるよう事業所内でのケアマネジャーの交代や叶わない場合は他事業所へのケアマネジャーの交代などの相談も承っておりますのでご相談ください。直接当事業所へ相談がしにくい方はお住まいの地域包括支援センターへご相談ください。