

## 令和6年度 虹の会ケアプラン 担当ケアマネジャーについてのアンケート集計結果

配布数	回答数	回収率
114	84	73.7%

### ① このアンケートにお答えいただく方は

ご利用者本人	40	47.6%
ご家族（配偶者）	17	20.2%
ご家族（子）	21	25.0%
ご家族（この配偶者）	3	3.6%
その他	3	3.6%

〈ご意見〉

・母も大変満足しています

※その他 2件：「ご本人、ご家族 両方でお答えいただきました」

※その他 1件：未記載

### ② 担当ケアマネジャーの言葉使いや態度はいかがでしたか？

満足	71	84.5%
ほぼ満足	8	9.5%
普通	5	6.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
その他		0.0%

〈ご意見〉

・いつも優しく、せつしてくれて心細やかで、もうお友達かんかくで私は接しています。大満足です。

・いつも丁寧です

・親しみやすく、落ち着いてこちらの話を聞いてくださいます。

・いつも丁寧に感謝しています

・母が喜び気持ちが盛り上がるような言葉をいただいています。

・人に対する態度・言葉が上質、大変気持ちがいい

・こちらが少しおかしな事を言ったとしてもとても親身に相談にのってくださいます

・話しの端々で地方の鉛が出るところが親しみやすい

84

#### ～改善策等～

今後も、ご利用者様やご家族様に信頼していただけるよう、言葉遣いや立ち振る舞いについての接遇マナー研修を徹底して実施してまいります。

③ 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容や事業所の紹介、利用料についての説明

などは満足できる対応でしたか？

満足	61	72.6%
ほぼ満足	17	20.2%
普通	6	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
その他		0.0%

84

〈ご意見〉

- ・大変満足してます
- ・いつも料金・点数など細かく説明してくれます
- ・内容を理解できるよう親切に説明してくれます
- ・わかりやすく紹介し、必要な時は迅速に対応していただきました
- ・常に対応が早く相談するとすぐ動いてくださいます
- ・新しい情報があれば適宜教えていただけるとありがたいです。例えば新しいサービスや介護施設の親切など
- ・介護事業所を良く知っておられる。要介護者への配慮が良くできる。利用料も気を使って頂いている様に思われる。
- ・相談するとその場で電話をして対処して下さります。大満足で、とても感謝しております。上から目線の言い方みたいなのですが、すぐく知識がハウフで色々わからない事をおしえていただき勉強になります。

～改善策等～

新しい事業所の情報や法律の改正点等、事業所内で毎週のミーティングを行うことで最新の情報を把握するよう努めてまいります。「こんなサービスがあるといいな」など、気になることがあれば何でもお伝えください。その情報を基に私たちも調査し、求められている情報を提供できるように努力いたします。

④ 担当ケアマネジャーが作成したサービス計画書は、あなた（ご本人・ご家族）の意見が

反映されたものになっていますか？

満足	59	70.2%
ほぼ満足	21	25.0%
普通	4	4.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
その他		0.0%

84

〈ご意見〉

- ・家族の負担はゼロにはならないのでほぼ満足にしました
- ・よく話を聞いてくださり意見を取り入れてくださいます
- ・現在の介護をして頂ける方々の不足状態から考えれば大変よくして頂いていると思います。ただ、多少時間的に厳しい場面があるのですがこれは当方の勝手な理由ですので気にしないでください。（本当にきにしないで下さい）
- ・なっております。
- ・毎回楽しくて、元気をもらっています。ありがとうございます

～改善策等～

サービス計画書は、ご利用者が意欲を持って自立した生活を送るための計画と考えています。その計画には、ご本人やご家族の要望や希望を反映しなければ、前向きに取り組むことは難しいと考えています。そのため、サービス計画書作成前の段階で、意向をしっかりと確認させていただくことを徹底します。また、説明時にも相違がないか確認を徹底していきます

⑤ 担当ケアマネジャーは毎月（※要支援の方は3ヶ月に1度程度）ご自宅に訪問し、ご利用者及びご家族と生活状況やサービスの利用状況等を確認、相談にのってくれていますか？

満足	66	78.6%
ほぼ満足	14	16.7%
普通	3	3.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
その他	1	1.2%

84

〈ご意見〉

- ・わからない事 心配な事 相談にのってくれます
- ・何かこまったことがあれば気軽に話しができて対応して下さいます
- ・毎月必ず計画書を作り面談に来て頂いています。勿論相談にも乗って配置も考えて頂いています。
- ・相談に乗ってくれてどうすれば私達の経済的負担が少なくなるのかとかが最近の出来事です。8月から介護保険が2割負担になってしまったので・・・

～改善策等～

毎月1回の訪問（要支援の方は3ヶ月に1回）は「最低限」のものであり、「1度だけ」という意味ではありません。何か状況が変わったり、困ったことがあった際は、遠慮せずにご連絡ください。ご利用者様やご家族の状況に寄り添い、迅速な対応を心がけております。

⑥ 担当ケアマネジャーは相談しやすいですか？

満足	68	81.0%
ほぼ満足	12	14.3%
普通	4	4.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
その他		0.0%

84

〈ご意見〉

- ・はい 相談しやすいです
- ・回数が少ないため（ほぼ満足）
- ・体調が悪い時など連絡すると、忙しい中自宅に来てくれ心強い
- ・親身に話をしています
- ・お話ししやすく、ありがたいです
- ・大変相談しやすいし気軽に足をはこんで来て頂いています。
- ・いつも楽しい時間でありありがとうございますです。（不満などありません）
- ・ハイとっても気さくで話しやすいです。まだ、8ヶ月のおつき合いですが増々信頼する気持ちが大きくなりました

～改善策等～

信頼してご相談いただけるよう、日々精進してまいります。また、「自分では気づかなかったが、実は〇〇」ということもあるかと思いますので、ケアマネージャーからも、より良い自立した生活を送るための支援や活動の提案をさせていただきます。

## ⑦ ケアマネジャーに対するご意見・ご要望等ありましたら、ご記入ください

- ・大変お世話になり、日々感謝の思いです。ありがとうございます。お手数な事ばかりで恐縮ですがこれからもどうぞよろしく願いたします。どうぞ職員の皆様猛暑が予想される今夏体調など崩すことないようお過ごしください。ありがとうございます。
- ・満足してますから今の所ありません。
- ・いつも大変お世話になっております。（大変満足してます。）今後ともよろしく願いたします。
- ・いつもありがとうございます。迅速に動いていいアイデアを出してくれます。
- ・いつもありがとうございます。相談にのって頂き助かっています。
- ・夫に甘いケド大丈夫
- ・特になし
- ・いつも大変お世話になっています。とても親切に対応していただき助かっています。頼りがいがあって安心です
- ・急なケアプランの変更などにも対応して頂き感謝してます。今後ともよろしく願いたします。
- ・毎月主人の介護の件等にてご相談させていただき、また、色々と主人に対してお気づかい頂きありがとうございます。
- ・ナシ
- ・いつもお世話になっています。老化すると思わぬ症状がでるものでその対応にいろいろ説明して頂き助かっています。勝手な事ばかり申し上げ反省しています。今後共宜敷く
- ・いつもありがとうございます。困りごとを解消するために相談にのり各所につなげていく大変なお仕事でご苦労が多いことと思いますが、お体にきをつけて、長く続けて頂けたら利用者としてありがたいです。
- ・いつも、こまめに連絡をとれるようにしてくれていてありがたいです。よく話をきいてもらい、助かっています
- ・何でも気軽に相談できる温厚で心の広い方なので毎月会えるのを楽しみにしています。今後何卒宜しく願いたします。
- ・いつもたすかっております。今後とも宜しく願いたします
- ・とても満足しています
- ・いつも良くやってくれます。感謝しています
- ・いつも父の事を気に掛けて頂き又、同居中の家族にも色々と相談に乗って頂いて助かっています
- ・良い方です ケアマネジャーになっていただき良かったです
- ・現在のケアマネジャーの方は話しやすく、又相談しやすく大変感謝しております。ケアマネジャーさんと会った日は明るい気分になります。
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しております。制度上仕方ないのかもしれませんが、サービス利用表など紙でいただくものが多いので、デジタルデータでいただくなど紙書類の削減をしていただけるとありがたいです。
- ・何時も気にかけて頂き有難うございます。大変な仕事を背負っておられますので多々ご心痛もあおりだと思えます。今後もぜひよろしくご指導方よろしく願致します。残暑の折皆様方の御身ご自愛頂きます様に。
- ・いつもありがとうございます。〇〇の利用をしたい。等願した際にすぐに対応して下さり、感謝しております。
- ・やさしくせつめいして下さるのでたすかっています。いつも楽しい時間をありがとうございます。1人くらしでも元気にくらせています。毎日楽しいので元気いっぱいになります。元気いっぱいになります
- ・ていねいに説明、相談に乗っていただいています。いつもありがとうございます
- ・非常にわかり易く説明して下さいます。いつも感謝でございます。
- ・今後とも頼りにしております。
- ・どうぞこれからも末永く私達の事を面倒見ていただいたら安心でうれしいです。感謝しております これからもどうぞ宜しく願致します。

- ・無口な主人ですがよろしくお願ひします
- ・特にありません。満足しています。
- ・要望事に対して的確に要望を聞いていただいています。計画書の説明もわかりやすく本人に対してもわかりやすく説明してもらっています

- ・いつも、お世話になっています 感謝申し上げます これからも宜しくお願ひします
- ・特にありません 今後ともよろしくお願ひします
- ・この暑い中いつも有難うございます。感謝致します
- ・体調があまりよくないのでいろいろと大変お世話になっています ありがたいです

- ・常に真摯に対応して下さり感謝しています。

規則は理解していますが、状況も変わらないので月1回の訪問は仕事をしているので負担を感じます。せめて隔月になるといいのですが・・・特に今年のような連日の暑さですと、恐縮してしまいます。（平日の午前中でお願ひしているのです）

- ・こまめに訪問してくださりありがたく思っております。
- ・家庭が孤立しているなか、訪問を受け、相談に乗ってもらえ、社会とつながるケアマネジャーの存在はとても有益です。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します
- ・良いケアマネジャーなのでなにもいう事は有りません