

平成24年度 市川市福祉公社「ケアマネジャーに対するお客様満足度調査」結果

- (1)調査方法 担当ケアマネジャー訪問時にアンケートの配布を行った。記入していただいたアンケートは郵送もしくはヘルパーにより回収を行った。  
 (2)調査期間 平成24年11月1日～12月14日  
 (3)回収率 58.4%(回答数 138/配布数 236) \*回収率は、公表されている他事業所と比べると低い結果であった。回収期間の設定や回収の働きかけの方法について見直しが必要。

(4)回答者の状況 以下のとおり

性別	男	女	未記入	合計
	41人(29.7%)	94人(68.1%)	3人(2.2%)	138人

年齢層	65歳未満	65～74歳	75～84歳	85～89歳	90歳以上	未記入	合計
	9人(6.5%)	23人(16.7%)	57人(41.3%)	34人(24.6%)	15人(10.9%)	0人(0.0%)	138人

家族構成	ひとり暮らし	ご夫婦のみの世帯	子供や親と同居の世帯	その他の世帯	未記入	合計
	57人(41.3%)	20人(14.5%)	50人(36.2%)	10人(7.2%)	1人(0.7%)	138人

その他の世帯の構成： 孫と同居(2人) 兄弟と同居(3人) 弟夫婦と同居(1人)  
未記入(4人)

記入者	ご利用者ご本人	ご利用者のご家族	その他	未記入	合計
	78人(56.5%)	52人(37.7%)	7人(5.1%)	1人(0.7%)	138人

その他の記入者： ヘルパー(2人) 行政関係者(1人) 友人(1人) 在宅介護支援センター(1人)  
未記入(2人)

## (5) 調査結果 及び今後の方針

問	質問内容	評価の回答数							評価の理由(自由記載)	今後の方針等
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		
1	契約時の説明はわかりやすかったですか？	74人 (53.6%)	17人 (12.3%)	43人 (31.2%)	2人 (1.4%)	0人 (0.0%)	2人 (1.4%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・むずかしい。</li> <li>・不明 本人理解できない(記入者:その他)</li> <li>・忘れました</li> <li>・ケアマネジャーの日程優先で、こちらの事考えてゆっくり。</li> <li>・初め利用者本人が何がなんだかよくわからなかった。</li> <li>・説明きいてない。</li> <li>・契約時わかりやすい説明して頂きました。</li> <li>・母の時から公社にお世話になっておりますのでわかっておりました。</li> <li>・良く気が付いてやって下さって助かっています。</li> <li>・あまり記憶にない。</li> <li>・ただここに書いて下さいと言われて書いただけ!!</li> </ul>	説明が理解できなかった、とのご意見については、社内で研修会を設け、丁寧なわかりやすい説明が行えるように取り組みを始めました。また、お申し出があれば再度説明させていただきます。
2	ケアマネジャーはご本人やご家族の意向を取り入れた計画書を作成してくれますか？	95人 (68.8%)	17人 (12.3%)	23人 (16.7%)	1人 (0.7%)	1人 (0.7%)	1人 (0.7%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーをつかう方になるべく聞いて。</li> <li>・希望があれば範囲内でしてくれた。</li> <li>・1カ月の計画書を持ってきてくれるのみ。</li> </ul>	お客様にとっては、計画書の位置づけがわかりづらいかもしれません。ご本人・ご家族と一緒に考え、目標が達成できるよう計画書を作成していきたいと思えます。
3	相談や希望に応じて、いろいろなサービスや提供事業所を紹介してくれますか？	89人 (64.5%)	18人 (13.0%)	25人 (18.1%)	1人 (0.7%)	0人 (0.0%)	5人 (3.6%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこまで言っているかわからん。</li> <li>・希望することが余りなかった。</li> <li>・色々と考えて下さる。</li> <li>・新しい施設を紹介して頂き、朝は楽しそうに出かけます。</li> <li>・お願いしたいことはありません。</li> <li>・早く紹介して下さいます。</li> <li>・内容が少ない。</li> </ul>	もっと情報がほしいとのご意見がありましたので、随時、最新情報をケアマネ間で共有する場を持つよう取り組みを始めました。

問	質問内容	評価の回答数							評価の理由(自由記載)	今後の方針等
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		
4	ケアマネジャーは、訪問や電話など、約束したことを守っていますか？また、守れていない場合、どのような約束がまもれていませんか？	108人 (78.3%)	8人 (5.8%)	19人 (13.8%)	2人 (1.4%)	1人 (0.7%)	0人 (0.0%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーを中心。こちらの事も考えて。</li> <li>・守ってくれた。</li> <li>・サービスの手配(ボランティアタクシー)がされていなかった。</li> <li>・時間にとっても几帳面な方です。</li> <li>・銀行引落変更。</li> </ul>	お約束したことはきちんと守られるよう、一層努力します。
5	ケアマネジャーは、あなたの身になって、話を十分に聞いてくれますか？	98人 (71.0%)	15人 (10.9%)	23人 (16.7%)	1人 (0.7%)	1人 (0.7%)	0人 (0.0%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こちらが話そうとすると他の話になる。</li> <li>・時間がない中で聞いてくれた。</li> <li>・今までのケアマネジャーさんと同じです。</li> <li>・なかなか充実した内容の所がない。</li> </ul>	今後もより良い信頼関係が作られるように励みます。
6	ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか？	103人 (74.6%)	8人 (5.8%)	25人 (18.1%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	2人 (1.4%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具合が悪く病院に行く時など。</li> <li>・自分がつて すこしある。</li> <li>・常識的である。</li> <li>・電話をかけても外出中が多い。</li> </ul>	質問に対してはおおむね満足していただき、ありがとうございました。電話対応について、電話をしてもケアマネが不在なことがあるとのご意見がありました。ご伝言いただければ、後程ケアマネから折り返しご連絡させていただきます。不在時でも対応できるよう体制を整えていますので、安心してご連絡ください。
7	困ったとき、何かあったとき、ケアマネジャーは迅速に対応できていますか？	94人 (68.1%)	17人 (12.3%)	23人 (16.7%)	1人 (0.7%)	0人 (0.0%)	3人 (2.2%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別に急を要する連絡をしたことはない。</li> <li>・どこまで言っているかわからん。</li> <li>・緊急に何か言う事はなかった。</li> <li>・困ったことがない。</li> <li>・適切なアドバイス・回答を頂き、余分な不安が解消。</li> <li>・体調や急変した時などの連絡は迅速に対応して下さっています。</li> <li>・外出中が多いのですぐに話せない。</li> </ul>	今後も出来る限り迅速な対応が行えるよう努力します。上記のとおり、担当ケアマネジャー不在時でも対応できるよう体制を整えていますので、安心してご連絡ください。

問	質問内容	評価の回答数							評価の理由(自由記載)	今後の方針等
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	合計		
8	休日や時間外の対応はきちんとしていますか？	75人 (54.3%)	11人 (8.0%)	41人 (29.7%)	1人 (0.7%)	1人 (0.7%)	9人 (6.5%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に用事なし。</li> <li>・休日、時間外相談等連絡したことはない。</li> <li>・休日、時間外の対応がないので。</li> <li>・休日だからいない。ヘルパーさんも。</li> <li>・緊急・時間外はなかった。</li> <li>・困ったことがない。</li> <li>・利用した事がないが、たぶん大丈夫だと思う。</li> <li>・時間外での対応はお願いしたことがないので…。</li> <li>・今までのケアマネジャーさんと同じです。</li> <li>・利用したことがない。</li> <li>・他の人が電話にて対応はしてくれているけど。</li> </ul>	土・日曜日、祝日などは通常お休みをいただいております。ご不便をおかけしますが、出勤者で対応を行いますので、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
9	サービスを利用して、あなたの心身の状態や生活環境は維持、または改善されましたか？	79人 (57.2%)	29人 (21.0%)	25人 (18.1%)	2人 (1.4%)	1人 (0.7%)	2人 (1.4%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夫がいるので私自身満足しても否定される事もあります。</li> <li>・時間少ない。自分で金払うのに。</li> <li>・認知の状態は変わらず依存性が強くなって来ました。</li> <li>・サービスのおかげで生活維持出来ている。</li> <li>・心の中が気持ちよくお話できます。</li> <li>・年と共に心身が弱った。</li> <li>・相談にのって頂き精神的に安定した暮らしが出来ます。</li> <li>・その都度対応はしてくれています。</li> </ul>	介護保険の利用が継続できるように、制度に乗っ取った支援をさせていただくこととなります。制度内での限界はありますが、お客様の声に耳を傾け、より良い支援ができるよう努力します。
10	今後も引き続き当会社のケアマネジャーを利用しようと思えますか？	106人 (76.8%)	13人 (9.4%)	18人 (13.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	1人 (0.7%)	138人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公社以外のケアマネジャーを利用した事はない。(出来るのですか)</li> <li>・現在お世話して下さっていた方に満足。</li> <li>・今後とも利用致したく宜しくお願いいたします。</li> <li>・利用しなければ孤独死になりかねない。</li> <li>・お願いしたい。外の事業所はわからないがしっかりしていると思う。</li> <li>・もっと利用したい。</li> <li>・これからもよろしく。</li> <li>・はい。</li> <li>・母の時から10年以上お世話になっております。</li> <li>・月に一度はお話をしてくれている。</li> </ul>	沢山のご意見をいただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

## ○その他にいただいたご意見

- ・もう少し私達へのサービスに関する事業や諸器具についての情報を集約される機会をつくるともっとお仕事に有利かと思えます。
- ・サービスや提供事業に関する詳細な情報や内容について、もう少し把握して下さい。
- ・お世話になっております。感謝しております。
- ・大変良く面倒を見て頂き有り難く感謝してます。引き続き宜しくお願いします。
- ・色々な制度(新しい制度も含め)勉強頂き迅速に取り入れる様お願い致します。
- ・CNの方も含めて利用者に対して制度等の説明をして頂けたらと思います。(利用者は特に高齢の方)それらの知識を持ち合わせておりませんので。
- ・その方の身体状況に応じた福祉用具とかの紹介
- ・皆様ご親切で常日頃有り難く存じております。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・私自身何もできないので老人ホームに行きたくもだめだと言われるので困ります。
- ・大変親切で家族の一員のように感じています。
- ・国民年金だけでは生活維持はとても困難で、おむつ代等に相当の負担があります。子供と同居で何とかなっておりますが、子供と同居で何とかなっておりますが、非課税世帯の子供としてはこれ以上の負担増となるとどうしてよいやらと思案してしまいます。介護度の算定ではおむつ支給はありませんが、1ヵ月の使用枚数は相当額になります。
- ・真心 誠意 優しさ そして心遣いのある方です。83歳の私は頼りにして、心の支えになっていきたいと思います。宜しくお願い致します。
- ・ヘルパーやそのうえの方やケアマネジャー こちらの事も考え土日してもらいたい時もある。土日休日電話出来ない事。いつも考える。
- ・デイサービスに慣れて来て行き渋ることがなくなってきました。本人にあうデイサービスを短時間の面談で判断選択して下さったことに感謝しております。あちらこちら下見するご事なく初めから1か所の推薦で空きがあったことなど運が良かったと思っていますが、本当にケアマネジャーさんのおかげです。有難うございました。
- ・現在はおかげさまで十分に満足して過ごしております。
- ・訪問リハビリの対応など親身になってやって頂いております。有難うございます。
- ・ケアマネジャーさんCNさんヘルパーさんに篤く感謝しております。
- ・同じ方が継続して担当を希望する。
- ・「正直な誠意」ある仕事を希望する。
- ・利用する私も「感謝」と「いたわり」を持ち続けたい。 有難うございます。
- ・やめないでほしい。
- ・何時も一方ならぬ世話になっております。元気でいられるのはヘルパーさんのお陰です。本当に有難うございます。
- ・いつも有難うございます。
- ・いつも本人のみならず介護者の気持ちの支えになって下さっています。
- ・親身になってお話を聞いてくれ満足しております。
- ・いつも優しく心遣い下さって感謝しています。どうぞ宜しくお願い致します。有難うございます。
- ・真面目で温厚な人柄良く話を聞いて下さりケアマネジャーに最適な方と思います。
- ・いろんな事に気づいて頂きアドバイスや手続きも手伝って下さるので心強いです。CNさんからも良く連絡下さり解からない事も良く教えて下さり有り難いです。
- ・いつも大変お世話になりまして有難う存じます。皆様親切にして頂いております。

- ・前は1時間半お願い出来たのが今は50分にカットされましたので前もって自分で布団を干したり片づけたりしなければ間に合わなくなりましたのでヘルパーさんのくる日は忙しかえって疲れるようになりました。
- ・以前のケアマネジャーさんのほうが一生懸命さが感じられ、交換がもてたが、現在の方はサラッとして表面的に思える。
- ・最初の時、市の担当者と当事業者の方々と面会する際に本人の他に家族の同伴を求められて困りました。私1人で責任が持てる状態の時は本人を信じて頂きたいと思いました。(家族はその家々で事情があります。同伴した家族と気まずくなってしまいました。
- ・市川市の中ではこちらの考えているような場所がとても少なく不満足に思われる所も多いので困っています。本人の希望するような場所はない。これからでも体を動かせて、本人の体が自由にまんべんなく良くなるような機会に出会い体を動かせてやってほしいのですが、なかなか出会えなく大変です。病院の中にある訓練所を使用もしたいと思っているこのごろです。
- ・特になし。今の状態に満足。