

令和3年度 顧客満足度調査結果

ケアプランセンター水面

配布数 173 枚 回収数 124 枚 回収率 71.6%

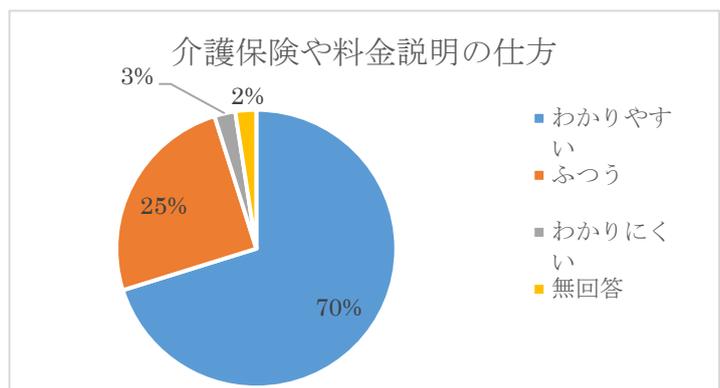
回答者（ご利用者 64 名、ご家族 60 名）

男女比（男性 27 名：女性 97 名）

1：介護保険サービスの内容や料金について、ケアマネジャーの説明はわかりやすいですか

①わかりやすい	87
②ふつう	31
③わかりにくい	3
④無回答	3

(単位：人)



2：担当ケアマネの言葉遣いや態度は丁寧で気持ちの良いものですか（電話対応も含む）

①満足	109
②やや満足	12
③やや不満	0
④不満	0
⑤無回答	3

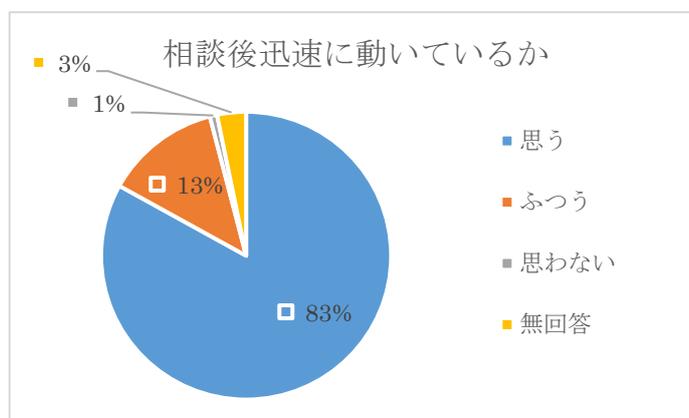
(単位：人)



3：担当ケアマネは、あなたが相談してから迅速に動いていると思いますか。

①思う	103
②ふつう	16
③思わない	1
④無回答	4

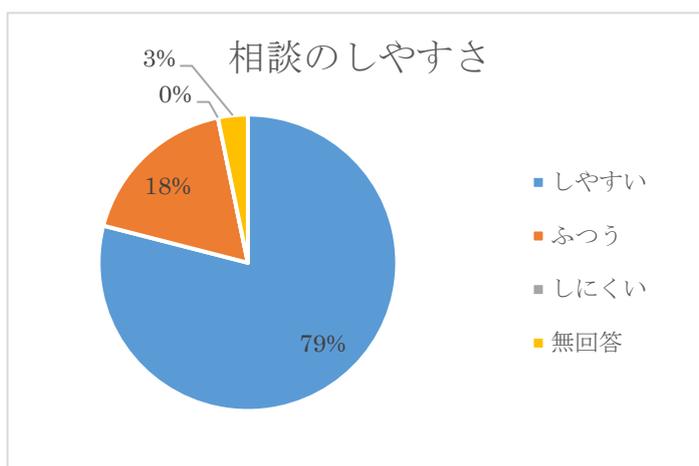
(単位：人)



4：困ったことが起こった時。担当ケアマネは相談しやすいですか

①しやすい	98
②ふつう	22
③しにくい	0
④無回答	4

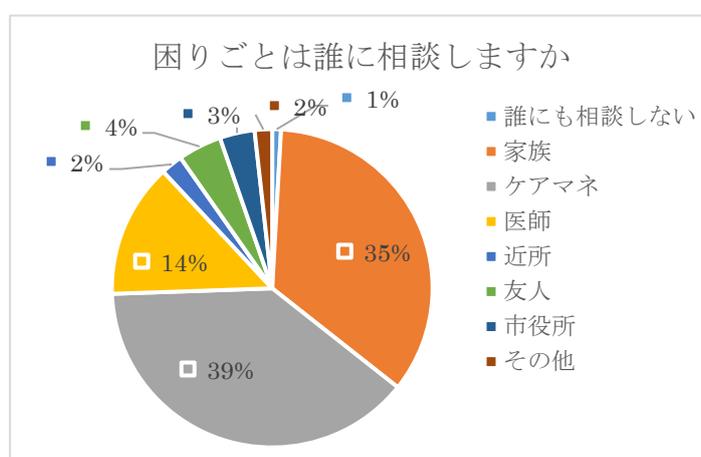
(単位：人)



5：困ったことができた時誰に相談しようと思いますか（複数回答）

①誰にも相談しない	2
②家族	79
③ケアマネ	88
④医師	31
⑤近所	5
⑥友人	10
⑦市役所	8
⑧その他	4

(単位：人)

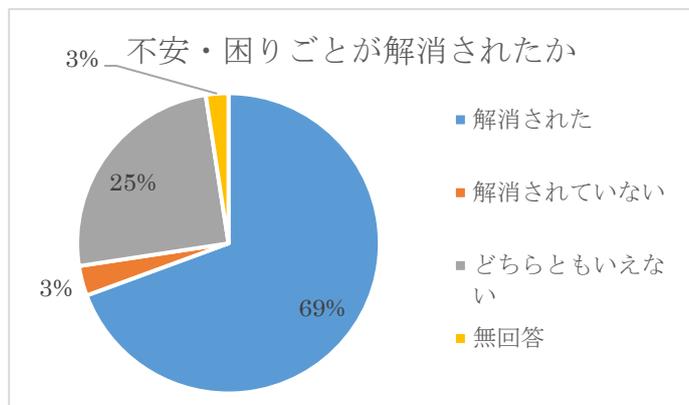


※⑧その他（ヘルパー、入居施設の職員、リハビリの先生）

6：現在利用のサービスで生活が改善され、不安、困りごとは解消されましたか。

①解消された	86
②解消されていない	4
③どちらともいえない	31
④無回答	3

(単位：人)



7：コロナ感染症対策についてお伺いします。

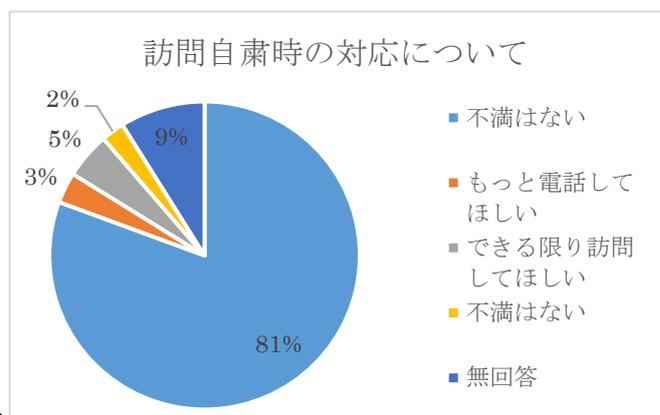
1. コロナ感染症拡大予防の観点から訪問を控えさせていただいていた時、電話やポストインの方法で不満はありませんでしたか。

①不満はない	100
②もっと電話してほしい	4
③できる限り訪問してほしい	6
④不満	3
⑤無回答	11

(単位：人)

☆④不満の理由

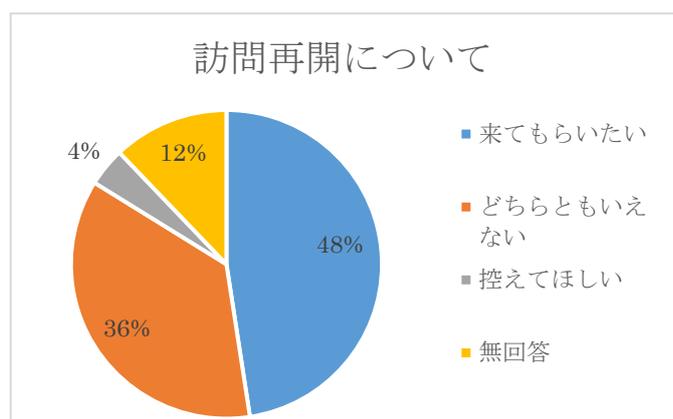
- ・電話をくださる月とそうでない月があったため
- ・もっと電話で様子を聞いてほしい
- ・介護受けている立場になって判断されたい。



2. 訪問再開についてどう思われますか？

①来てもらいたい	59
②どちらともいえない	45
③控えてほしい	5
④無回答	15

(単位：人)



8：このようなサービスがあればいいなと思うことを教えてください

- ・デイなどの施設を利用して入浴だけできるサービス 3名
- ・夕食後まで預かってくれるサービス
- ・デイにて読み書きの実施
- ・介護食の作り方を教えてくれる教室など
- ・たまに外に連れて行って欲しい
- ・週に2、3回御用聞きのような方法で困りごとを聞き取り、当日または後日実施するしくみを作る（買い物支援を含む）
- ・外出支援、必要時買い物、散歩の付き添い
- ・趣味等の支援
- ・買い物付き添い
- ・交通の整備
- ・外出して季節の風景を眺めたい
- ・買い物サービス

9. 祥水園の施設では、“奈良”の木材を使用しています。それについての質問です。

I. 当施設の“奈良”木材はどうですか？

落ち着く	39
見た目がよい	23
知らない	38
その他	5
無回答	22

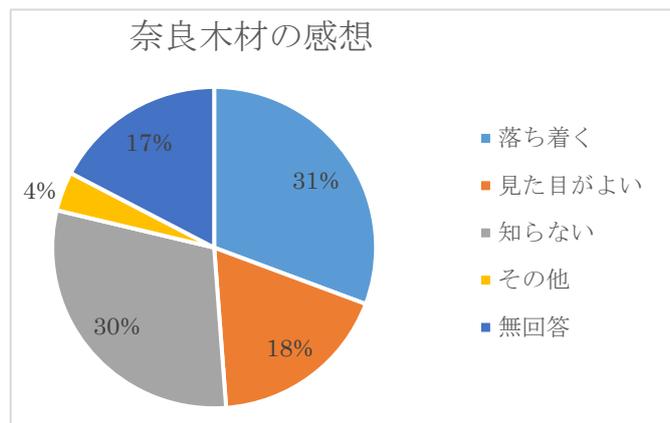
(単位：人)

☆その他の理由

- ・各人の趣味嗜好が違うのでわからない

☆意見

- ・木造は落ち着きがあって好きです。満足です。

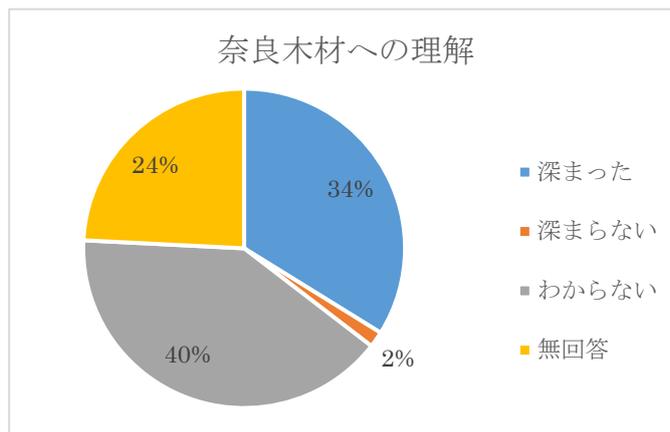


II. 当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについての理解が深まりましたか？

深まった	42
深まらない	2
わからない	50
無回答	30

(単位：人)

☆理解が深まらない理由



記入はなし

☆意見として

- ・山の手入れをして木材の良さを生かしたい
- ・山林の保全に繋がり、温かみがあり良い。

III.国・地方公共団体は、このような木材公共施設の建物を推進すべきですか？

そう思う	59
そう思わない	4
わからない	38
無回答	23

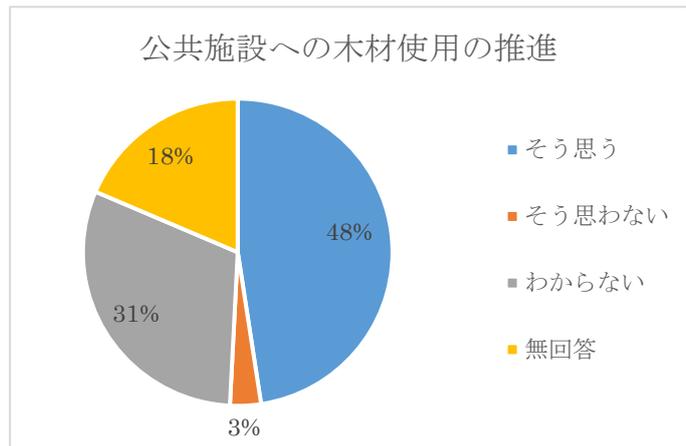
(単位：人)

☆そう思わない理由

記入なし

☆意見として

- ・日本の森林の有効活用すべき



IV.ご自分が住宅を建てる場合、地域材を使用したいと思いませんか？

この施設を見てそう思った	13
以前から思っていた	45
そう思わない	15
無回答	51

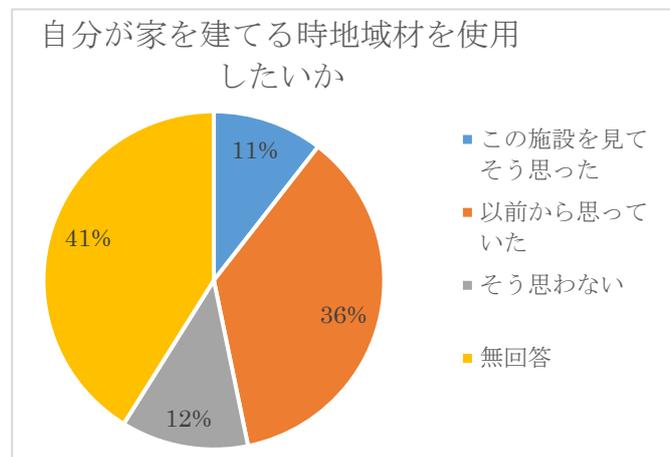
(単位：人)

☆そう思わない理由

- ・後継者がいないので建てない
- ・地産木材は価格が高い

☆意見として

- ・昔から木材を使用。新しい家を建て替える時も木材ですね。



10. その他何かご意見ご希望があれば聞かせてください。

- ・ヘルパーさんを含め、きちんと行き届いてお世話になっているので満足しています。
- ・良くしてもらい言うことないです。
- ・いつもありがとうございます。本当にうれしくありがたいと思っています。
- ・利用者目線で運営されているか少し疑問に感じられる。
- ・お弁当配達時、寒い時期でも保冷材はどうしても必要ですか

- ・何か買いたい時、五條のフジで買えない。不自由です。これはどうしてですか。
- ・冬の寒い時期、デイの帰りの時間をもう少し早いとよいです。
- ・スタッフの方が優しく親切で感心しています。
- ・デイのお迎えの時間がもう少しはっきりしていたらありがたい。
- ・毎日楽しく利用させてもらっているので満足しています。
- ・デイで行動する時、緑内障で見えにくいので一緒に行動してほしい。
- ・訪問再開は、電話やポストインで十分です。
- ・今のところ満足です。
- ・半日デイは、午後2時か3時ごろお迎えに行ってもよいのか。
- ・親の居住空間が埃や物であふれ汚くて困っている。外出しないので掃除がしづらく困っている。しようとする自分ですと拒否する。
- ・デイの連絡帳添付で十分です。来ていただくのは申し訳ない。

【考察】

今回もコロナ感染予防の観点から、郵便による返信や、デイ、ヘルパー等の関連スタッフへ渡していただくよう依頼したり、自宅のポストを利用しての回収方法をとりました。回収率は71.6%と昨年とほぼ同様でした。コロナで訪問自粛しているため早期に回収できなかったことで未回収も多かったと思われます。回答は本人、家族がほぼ同率の割合で双方の意見が収集できたと思われます。アンケート内容では、ケアマネの説明に関しては70%の方が「わかりやすい」と答えています。3%の方は「わかりにくい」と答えているため、どのようなところかわかりにくかったのか個別に聞き取り対応させていただきます。また言葉遣い、態度に関してはほぼ満足を得られました。今後も丁寧で誠意ある対応を心掛けていきます。相談から行動までの迅速さ、相談のしやすさも概ね満足いただいています。困った時の相談先としても、家族を抜いて一番にケアマネに相談すると思っ下さっていることに頼りにされている嬉しさと、責任を感じています。しかし「誰にも相談しない」と答えた方が2名おられたことに関しては心配が残ります。日々の関わりの中で関係性を築き少しでも頼ってもらえるよう努力したいと思います。「その他」の回答としては、ヘルパーや施設職員、リハビリの先生などで、日ごろからよく関わってくれる人が相談しやすいことがわかります。サービス利用での生活の改善については、困りごとが「解消された」と答えた方が65%、「どちらともいえない」が25%で、改善が半数以上締めているものの、介護サービスだけでは改善されない困りごと、不安があることもよくわかりました。コロナ対応については、極力、ご利用者、ご家族と接触しない方法として電話やポストイン対応を取らせていただいています。不満が少なかったことに安堵しました。しかし訪問再開については半数近くの方が「訪問してほしい」と思っおられ、コロナで仕方ないご理解いただいていたのだと思っました。同時に「どちらともいえない」と答えた方も40%程度おられるため、今後の対応もコロナの状況とご利用者様の希望も踏まえ、感染予防対策をとりながら、できるだけご希望に添える形で対応させていただけるように努力したいと思います。

あればいいなと思っサービスに対するご意見もたくさんいただきました。関連先と情報を共有

し改善、実現できるかを検討させていただきます。

最後に、ケアマネは生活を送る上での相談先としての認識度が以前よりは高くなったのかなと思いました。ご利用者、ご家族にとっては頻回に関わってくれる人への信頼度が高く、頼りにしていることがよくわかります。ケアマネもその一人であることを認識し、ご期待に応えられるよう今後も努力させていただきます。

アンケートにご協力にいただきありがとうございました。