

## ケアマネジャー 利用者アンケート

ケアプラン青い鳥の利用者アンケートを11月に実施しました。  
アンケート用紙・無記名・郵送（一部手渡し）方式で205世帯に送付し、136世帯からご回答いただきました。（回答率66%）

設問は

・記入いただいた方

問1：親身になって相談に 응じている

問2：言葉遣いに気配りが感じられる

問3：説明は分かりやすい

問4：希望や意向を採り入れている

以上4項目についてについて「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5つのうちから選択いただきました。

また「自由記述欄」を設けました。

記入者の構成はご本人様ご家族様がほぼ1：1でした。設問4項目すべて「満足」との回答が70%あり、「やや満足」との回答を含めると約87%の方が、おおむね満足されているという結果となりました。自由記述につきましては6割近い方にご記入いただき、「親身」、「親切」、「話しやすい」、「細部にわたる便宜」、「迅速な対応」について感謝の記述を多数いただきました。

その一方、「ゆっくり話してほしい」「性別に配慮してほしい」「身体状況の理解不足」のご指摘もあり、またケアマネジャーの説明不足と思われるご指摘もありました。

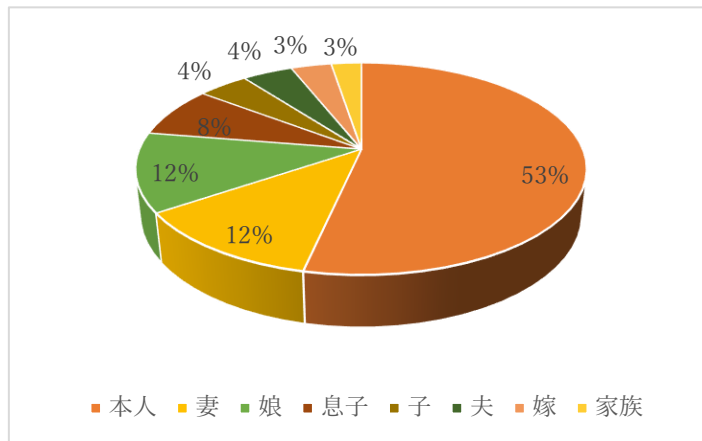
大半の方がおおむね満足され、自由記述にも、感謝のお言葉を多数いただきましたが、その反面上記のようなご指摘もいただき、取り急ぎ、耳の遠い方への話し方について研修を行いました。また、どのような点に期待されているのか、またどのような点に注意すべきかを職員間で再度確認しました。アンケートの設問方法についてのご意見もいただき、次回実施の時の参考にさせていただきます。

アンケートに回答いただいた皆様へは感謝申し上げます。今後とも利用者様ご家族様からの意見に耳を傾け、サービス向上へ取り組んでまいります。

## 結果詳細

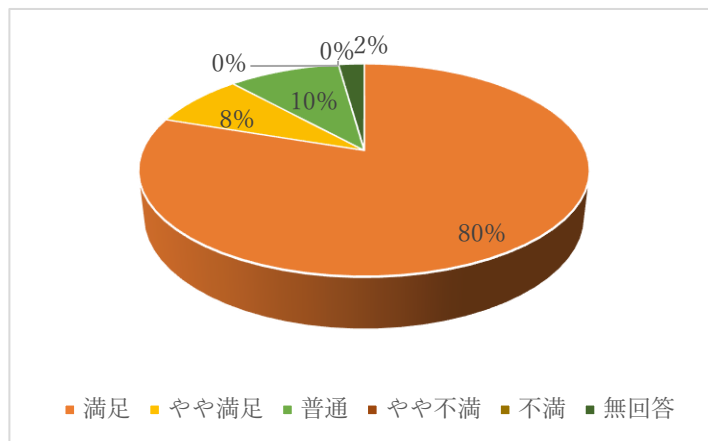
### 記入者の構成

本人	62
妻	14
娘	14
息子	9
子	5
夫	5
嫁	4
家族	3



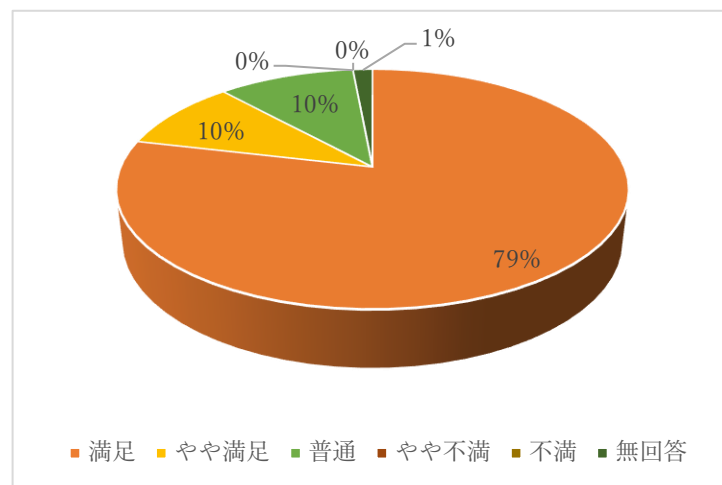
### 問 1：親身になって相談に応じている

満足	109
やや満足	11
普通	13
やや不満	0
不満	0
無回答	3



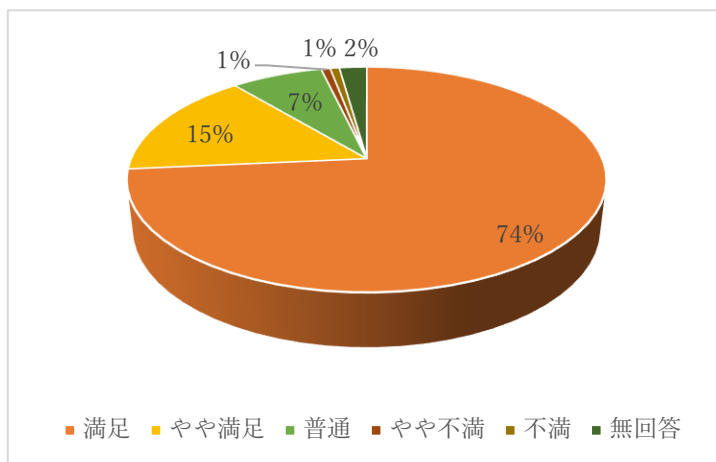
### 問 2：言葉遣いに気配りが感じられる

満足	107
やや満足	13
普通	14
やや不満	0
不満	0
無回答	2



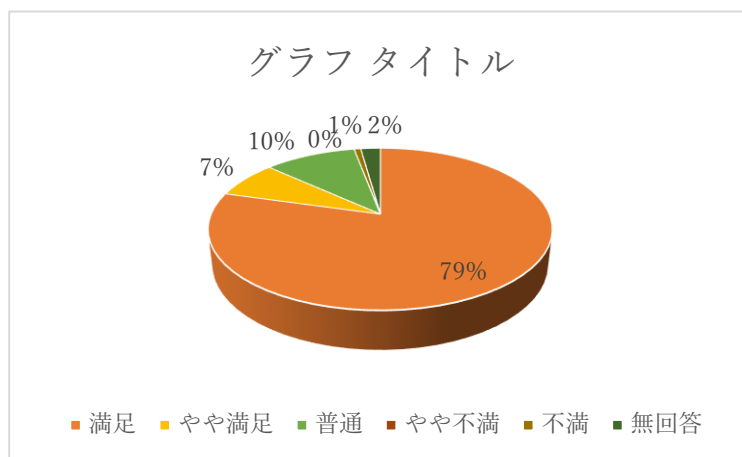
問3：説明は分かりやすい

満足	100
やや満足	21
普通	10
やや不満	1
不満	1
無回答	3



問4：希望や意向を採り入れている

満足	108
やや満足	10
普通	14
やや不満	0
不満	1
無回答	3



自由記述抜粋

- ・退院時より細部にわたる便宜、また、適切な計画立案に感謝している。
- ・最初は不安だったがなんでも相談でき担当者に恵まれたと感じている。
- ・対応が早く感謝している。
- ・耳が遠いのでゆっくり話してもらいたい。
- ・明るく対応してもらい満足している。
- ・満足はしているが、今後とも一層の努力をお願いしたい。
- ・性別に配慮して欲しい。
- ・親身なって考えてくれ何でも相談できる。
- ・どのような状況か良く理解できない。よく話を聞きたい。
- ・介護のことがよくわからずやさしい担当者で助かっている。