

令和6年度  
居宅介護支援事業所 東楽生苑  
アンケート調査 集計結果

調査方法:紙面による単一回答方式 匿名回答 返信用封筒での返送で行う。

調査期間:令和6年12月1日～12月31日 訪問時手渡し,郵送

締切 : 令和7年1月10日

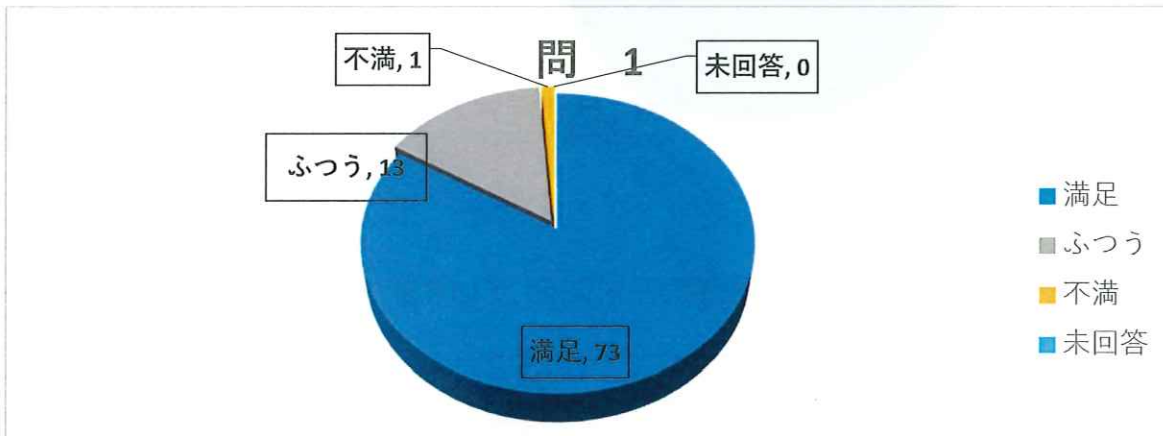
配布数 :127

回答数 :87(回答率68.5%)

集計日 :令和7年1月17日

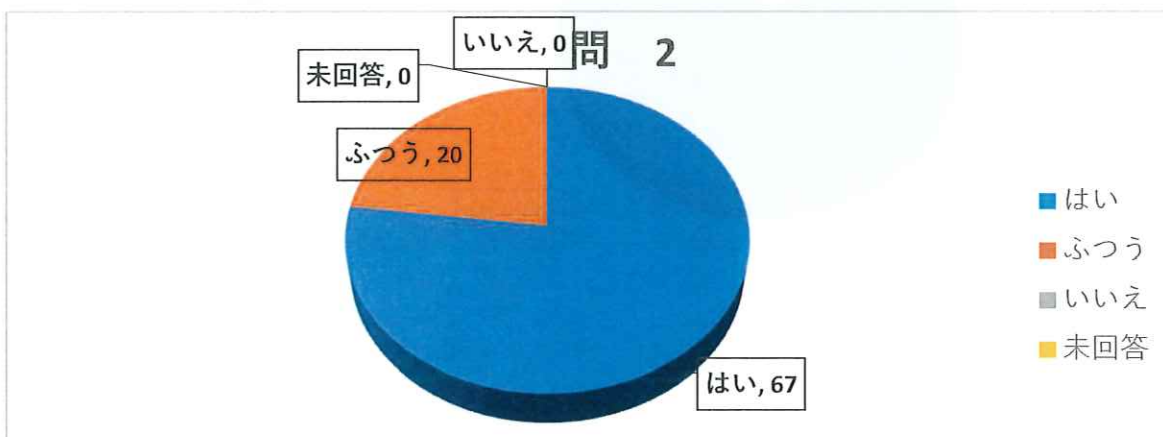
問 1. ケアマネジャーの言葉遣いや訪問時のマナーは丁寧で気持ちのよいものですか。

満足	73	84%
ふつう	13	15%
不満	1	1%
未回答	0	0%



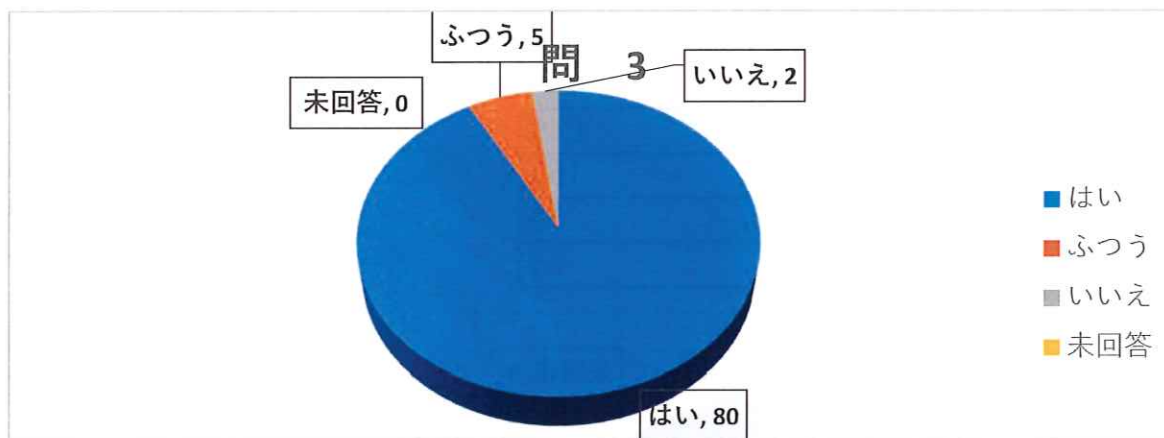
問 2. ケアマネジャーの服装や身だしなみは、清潔感がありますか。

はい	67	77%
ふつう	20	23%
いいえ	0	0%
未回答	0	0%



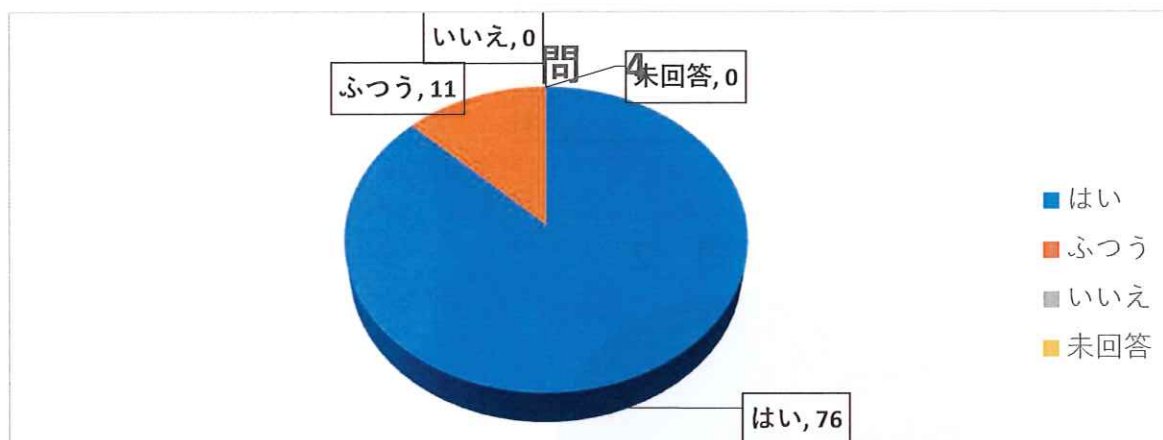
問 3. ケアマネジャーは、利用者ご本人やご家族の体調や気持ち等に配慮して相談する時間や場所を工夫したり、約束通りに訪問する等していますか。

はい	80	92%
ふつう	5	6%
いいえ	2	2%
未回答	0	0%



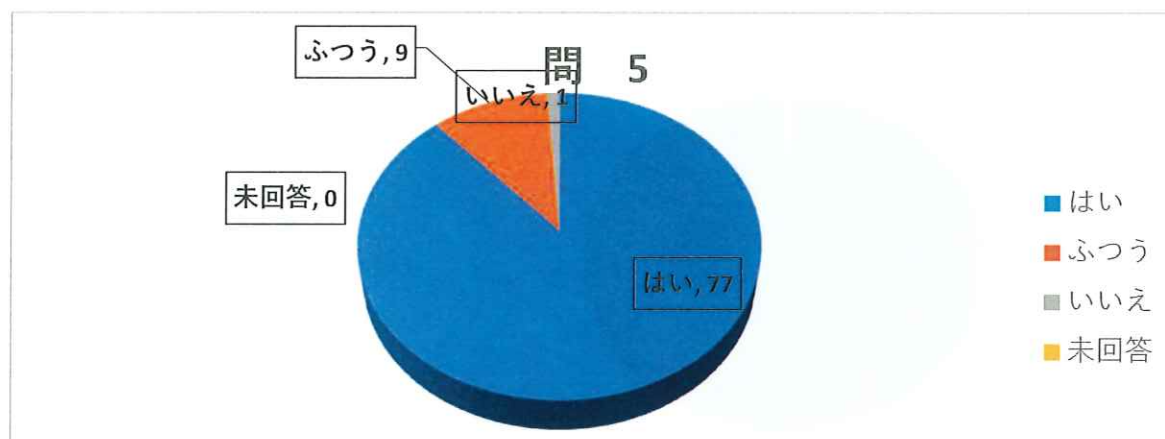
問 4. ケアマネジャーは、プライバシーに配慮した対応をしていますか。

はい	76	87%
ふつう	11	13%
いいえ	0	0%
未回答	0	0%



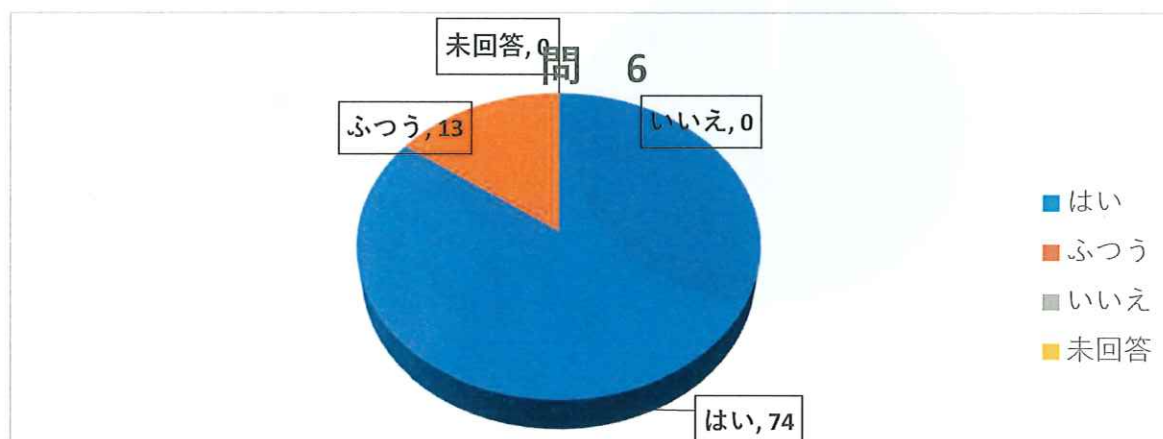
問 5. ケアマネジャーに、利用者ご本人やご家族の相談や話を十分に聞いてもらえていますか。

はい	77	89%
ふつう	9	10%
いいえ	1	1%
未回答	0	0%



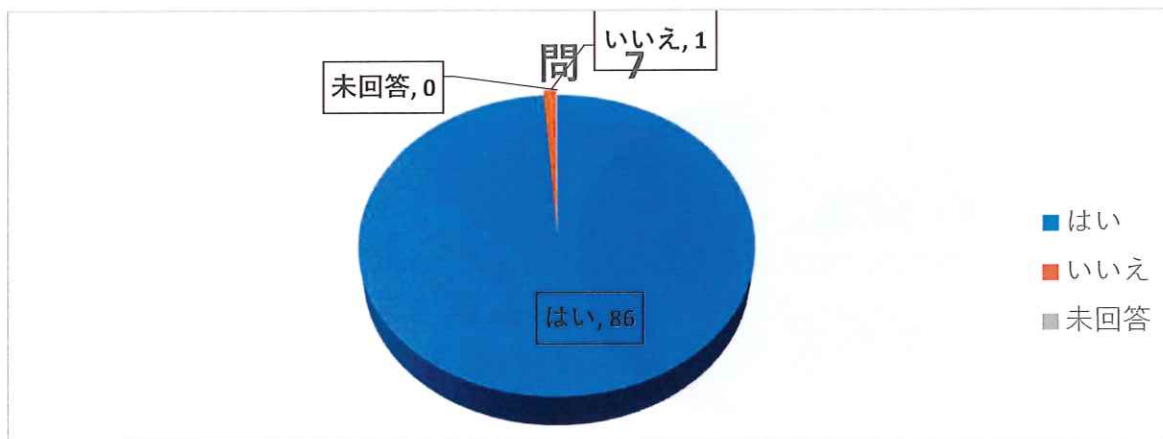
問 6. ケアマネジャーは、利用者ご本人・ご家族の意向に沿った提案や助言等納得できるよう、ていねいに対応していますか。

はい	74	85%
ふつう	13	15%
いいえ	0	0%
未回答	0	0%



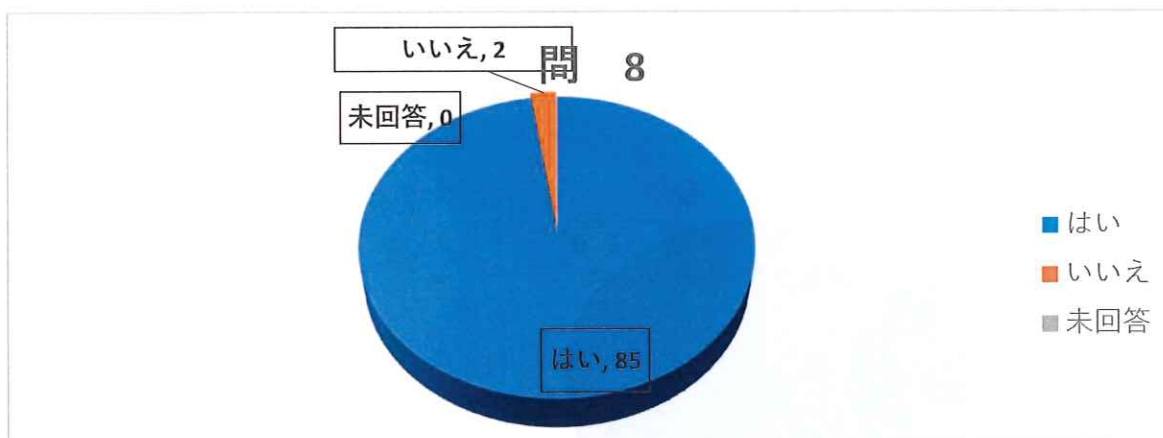
問 7. ケアマネジャーは、利用する介護サービスの内容を変えてほしい時や急な出来事が起こった時、すぐに相談に応じてくれますか。

はい	86	99%
いいえ	1	1%
未回答	0	0%



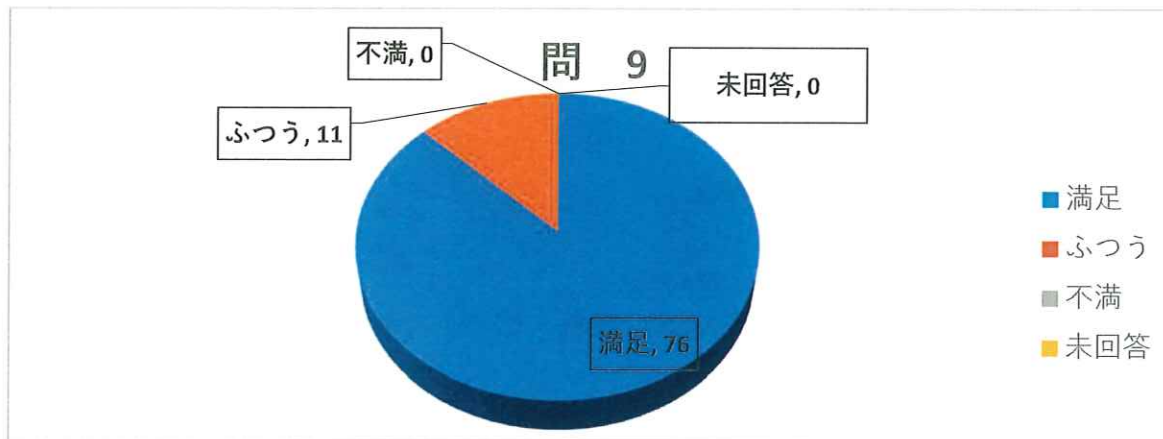
問 8. ケアマネジャーが関わることで在宅介護への不安が少なくなりましたか。

はい	85	98%
いいえ	2	2%
未回答	0	0%



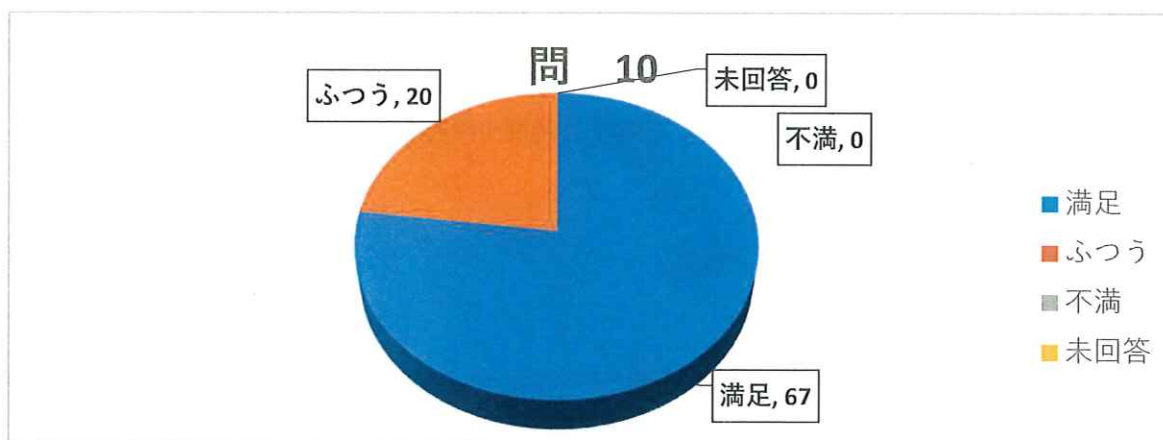
問 9. 担当しているケアマネジャーの評価をお願いします。

満足	76	87%
ふつう	11	13%
不満	0	0%
未回答	0	0%



問 10. 居宅介護支援事業所(相談窓口)としての総合的な評価はいかがですか。

満足	67	77%
ふつう	20	23%
不満	0	0%
未回答	0	0%





問 11. ご意見・ご要望等ございましたらご記入ください。

(不安に感じておられること等、何でも結構ですので、自由にご記入ください)

- 今後、本人の状態が悪化したり、介護することが困難になった際、特養へスムーズに入所できるか不安。
- 急に主人の体調が悪くなり精神的にも肉体的にもとても不安で疲れていた時、話を聞いて頂き感謝している。
- ケアマネジャーに相談し訪問いただくことで日々生活が出来ています。
- 家族全員が心より信頼し、感謝しています。
- いつも変わらない人柄がすばらしい。
- 気楽に話せて良い。訪問が待ち遠しい。
- 対応に充分満足している。
- 突然のショート依頼にも迅速に対応していただき、感謝。
- 親身に相談に乗っていただき 有難い。
- いつも丁寧なみて頂き、離れて住んでいる家族にとって安心。
- 同じ時期に父母が介護状態となり、分からない事ばかりの中、的確なアドバイスをいただき感謝している。
- 本人、家族とも気兼ねなく相談できる。
- 介護度が上がった時、一人で介護できるか不安。
- 母に対して言葉がきつく、母の話を聞こうともしない。その為、家族も気分を害するようになりケアマネと話すのが嫌。今の担当者はダメ。 → 思いやりのある言葉掛けや傾聴は基本的なことです。このような思いを抱いておられる方がいることに深く反省いたします。事業所内で再確認し、信頼関係の構築に努めますが、至らない点があり、担当者及び担当事業所の変更について、ご意向がございましたら遠慮なくお申し付けください。生活に影響のない方法で対応いたします。
- 何かと安心感を感じ、姿勢の低く相談しやすいケアマネ。これからも宜しく願いしたい。

問 1 ～ 問 10 のコメント

【問1】 ケアマネジャーの言葉遣いや訪問時のマナーはていねいで気落ちのよいものですか。

- 言葉遣いがきつい。
- 訪問時間が短い。

→ 事業所として、思いやりのある言葉掛けや傾聴は、相談援助職として基本としているところです。再度、その認識を深めるとともに、言葉の伝え方や訪問時間等につきましてもご利用者の状況に応じた余裕のあるスケジュール管理を行う等対応に努めて参ります。

【問3】 利用者ご本人やご家族の体調や気持ち等に配慮して、相談する時間や場所を工夫したり、約束通りに訪問する等していますか。

- 訪問時間の予定が2日前になることがある。
- 色々な相談事に寄り添ってもらえず聞き入れられない。

→ 上記、問1に記載のとおりです。

【問5】 ケアマネジャーにご本人やご家族の相談や話を十分に聞いてもらえていますか。

- 母はケアマネの言いなりになっている。母の意見は聞き入れられていないと感じる。

→ 上記に記載のとおりです。ご本人様の意向を踏まえた提案や提案事項に関する同意を基本としていますが、ご意見につきまして真摯に受け止めております。改めてご本人のお気持ちに寄り添い、ご納得いただけるような丁寧な説明等対応してまいります。

【問7】 ケアマネジャーは、利用する介護サービスの内容をかえて欲しい時や急な出来事が起こった時、すぐに相談に応じてくれていますか。

● 家族の相談には応じてくれるがケアマネ都合。また母の相談には応じてもらえない。

→ 介護者のみならず、ご本人の支援が基本とされているところですので、事業所内で基本に立ち返り対応することを再認識いたしました。真摯に受け止め対応してまいります。

【問8】 ケアマネジャーが関わることで在宅介護への不安が少なくなりましたか。

● 不安が少しも無くならない。相談時間が短い。

→ 不安の解消・低減に繋がるよう支援が行えておらず、申し訳ございません。不安なお気持ちに寄り添った支援が行えるよう努めてまいります。

( 回答 )

訪問日については、再度確認させていただきます。ご希望等遠慮なくお伝えください。

例) 訪問時に次回の訪問日を決めてほしい。 ○週間前までには連絡が欲しい・・・など

ケアマネジャーの対応について

十分な配慮を行い対応させていただくようにしておりますが、上記のようなご意見を賜り、至らない点がございましたこと申し訳ございません。ケアマネジャー個人として、日頃の支援内容を振り返り、ご利用者・ご家族に一層寄り添った支援ができるよう考えるとともに、事業所内の他ケアマネジャー同士でも互いに確認してまいります。なお、担当者につきましては、変更等をご希望の場合がございましたら、管理者（連絡先：0774-41-1470）または、法人本部（連絡先：075-632-1094）までご連絡ください。いつでもお気軽にご相談ください。

このたびは、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。より一層のサービス向上に繋がるよう努めますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人八康会

居宅介護支援事業所 東楽生苑

