

令和7年度 居宅介護支援（ケアマネジャー）利用者満足度調査結果

安曇野赤十字病院居宅介護支援事業所

1. 調査目的：居宅介護支援事業所の利用者様に対するケアマネジメントの質の向上を目的として満足度調査を行いました。

2. 実施期間：令和7年12月1日～令和8年2月28日

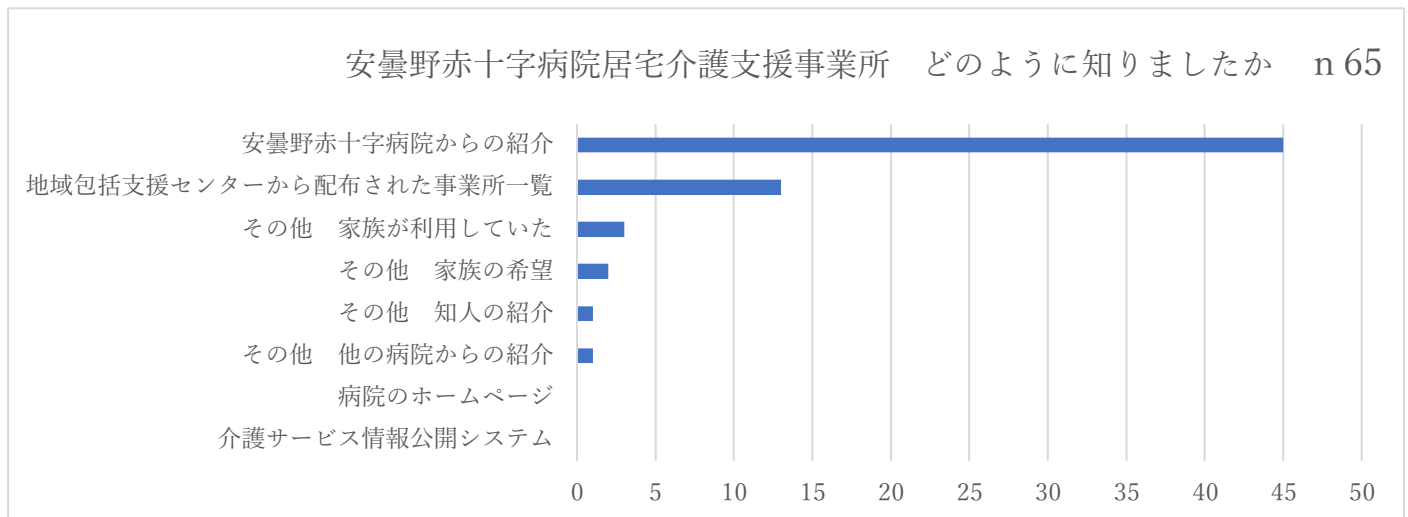
3. 調査対象：当時証書の全利用者

4. 調査方法：アンケート用紙による調査・無記名

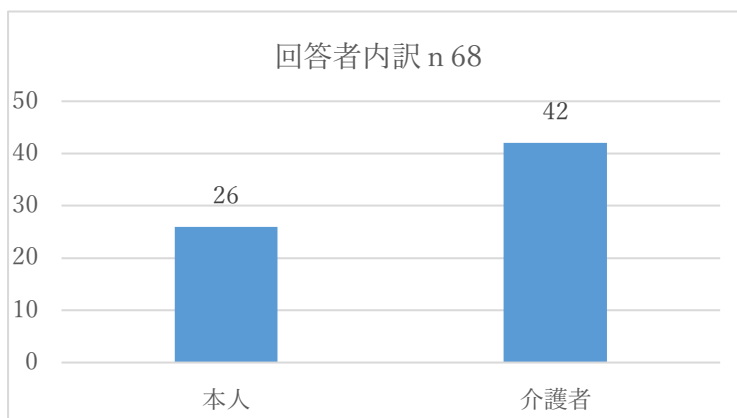
5. 回収率 87名中68名（回収率 82%）

6. 質問事項および回答

1 当事業所を知ったきっかけ



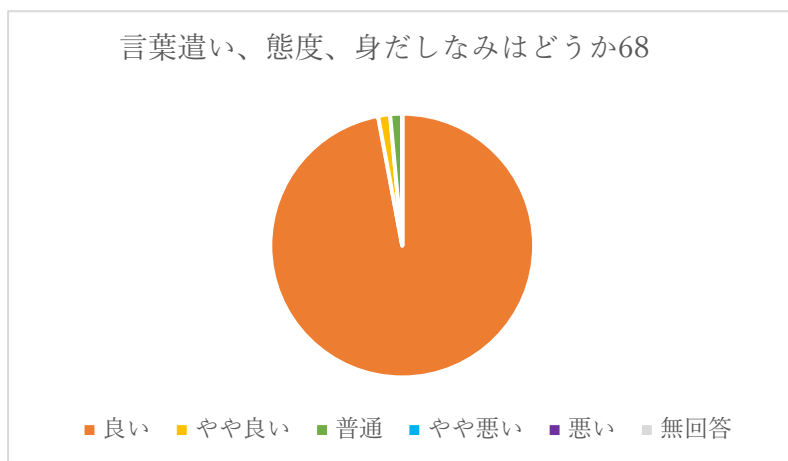
2. サービス提供について



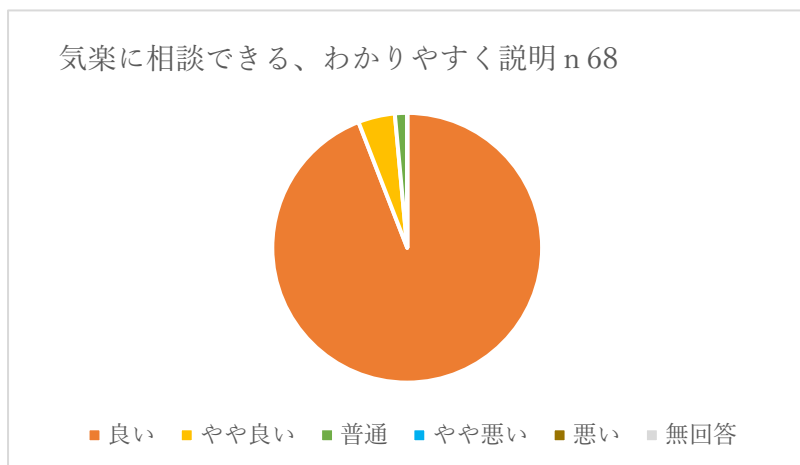
・ケアマネジャーは、丁寧に礼儀正しく接していると思いますか。



・言葉遣いや態度、身だしなみがきちんとしていますか。

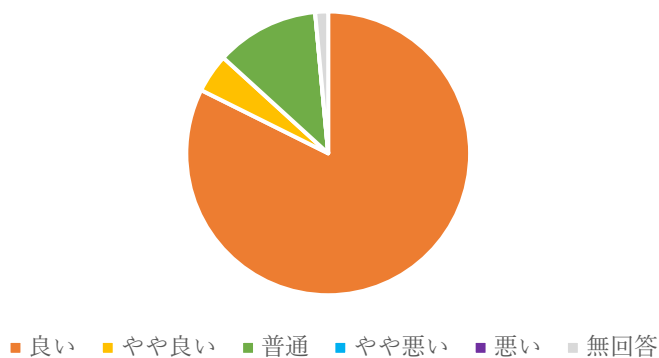


・気楽に相談でき、相談した内容に対してわかりやすく説明していますか



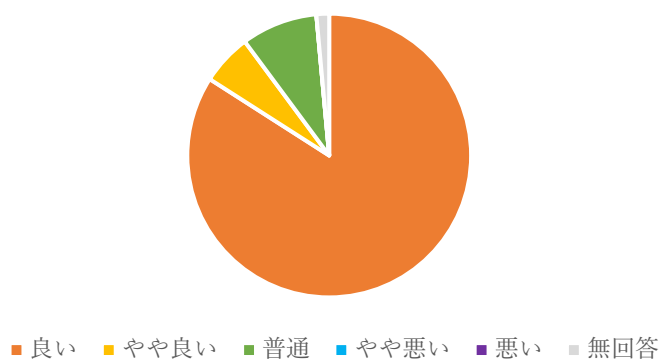
・訪問日の滞在時間が短く、自分の想いが言えないと感じたことはありますか

滞在時間が短く自分の想いが言えない n 68



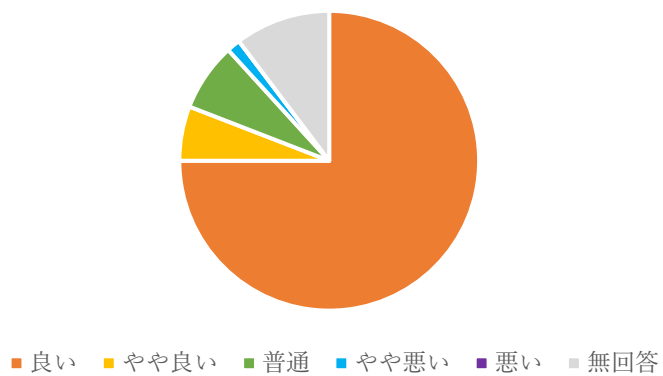
・介護保険制度やサービスの内容についてわかりやすく説明していますか。

わかりやすい説明ができているか n 68



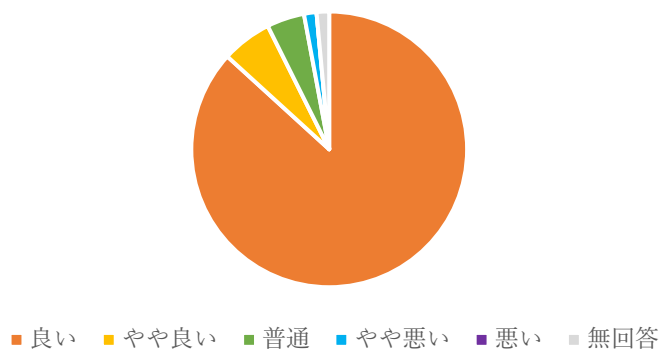
・いくつかのサービス提案を受け、事業所を選ぶことが出来ましたか。

複数のサービスや事業所選択の提案 n 68



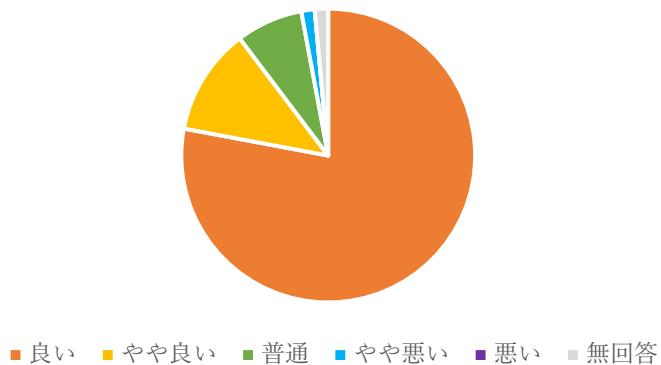
・居宅サービス計画書にご本人や家族の希望や要望を取り入れていると感じますか。

計画書に希望・要望を取り入れているか n 68



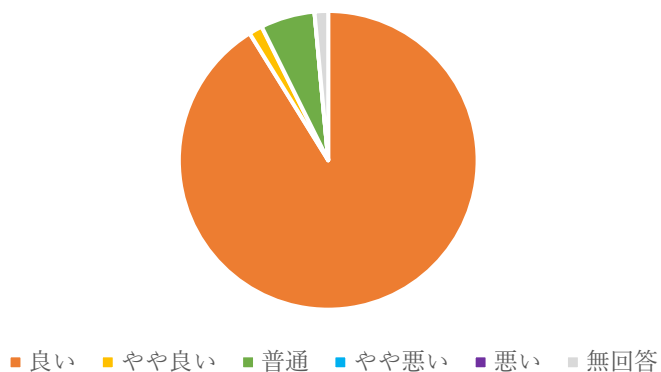
・本人・家族は今のケアプランで満足していますか。

今のプランの満足度 n 68

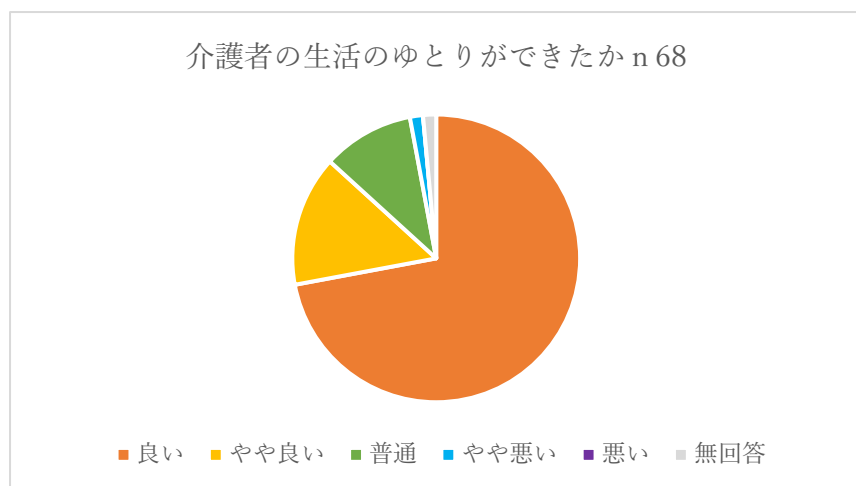


・本人や家族がサービスの変更を申し出たときや緊急な出来事が起こった時、すばやく気持ちよく対応していると思いますか。

サービス変更希望時や緊急時に迅速で
気持ち良い対応 n 68



・介護サービスの利用は、ご家族など介護されている方の普段の生活にゆとりができましたか。



【成果と考察】

○「ケアマネジャーは、丁寧で礼儀正しく接していると思いますか」「言葉遣い、態度、身だしなみがきちんとしていますか」「気楽に相談でき、相談した内容に対して分かりやすく説明していますか」の項目において多数の方が「よい」「やや良い」との評価をいただきました。丁寧な対応や言葉遣いが利用者様やご家族様の気楽に相談できるような雰囲気作りにつながっている結果と考えます。

○「訪問日の滞在時間が短く、自分の思いが言えないと感じたことはありますか」においては個人に合わせて適した滞在時間を意識し、長く滞在することが迷惑にならないようにと思っておりましたが、まだ少ないと感じている人がいる事、まだ話したいという思いがあることがこのアンケートで分かりました。帰る前に一声かけるなどの工夫が必要と感じました。

○「介護保険制度やサービスの内容についてわかりやすく説明していますか」「いくつかのサービス提案を受け、事業所を選ぶことが出来ましたが」においては概ねよいとの回答がありますが、無回答や悪いという意見もありました。入院中に依頼を受ける事が多いのが事業所の特徴であり、早急なサービス調整が必要な方が多いため説明が至らない事が要因の一つと考えられます。退院後も継続して様々なサービス提案が必要であると感じました。

○「居宅サービス計画書に本人ご本人や家族の希望や要因を取り入れていると感じますか。」「本人・家族は今のケアプランで満足していますか」において、本人・家族の意向を大切にしたケアプラン作成を意識していますが、概ね良い意見をいただいています。全ての希望や思いを尊重することは難しいですが、専門的な知識を持って本人のよりよい生活の向上に向けた支援を続けていきたいと思えます。

○「本人や家族がサービスの変更を申し出た時や緊急な出来事が起こった時、すばやく気持ちよく対応していると思いますか」においては、自由記載にも対応について良い意見をいただいているので今後も継続していきたいと考えます。

○「介護サービスの利用は、ご家族など介護されている方の普段の生活にゆとりができましたか」は普通まで入ると概ねよいと考えられます。ご家族の負担も考えながら今後も支援を続けたいと思えます。

・自由記載まとめ

カテゴリー	記載内容
対応・人柄 やさしさ・丁寧さ	とてもよくやってもらい安心して過ごしています いつも親切で丁寧、わかりやすい 優しく声をかけてくれる 笑顔で優しく接してくれる 細やかな心配り・優しい心遣い 気さくに話してくれる
安心感・信頼感	安心して過ごせる 心強い 頼もしい存在 気にかけてくれてありがたい 満足している(本人も家族も) 感謝している
対応力 迅速・柔軟	素早く対応 困ったときにすぐ対応 希望に即対応 要望に積極的に対応
家族支援 精神的支援	家族の相談に対応 心が折れそうなときに支えられた 気持ちを軽くしてくれる 孤独の中で頼れる存在
専門性 専門職としての力	看護の立場から助言 わかりやすい説明 提案やアドバイスが助かる 細かいことまで教えてくれる 前向きになれた
今後の期待	大変な仕事、体調を大事にしてほしい 今後も市民のために活動してほしい
要望・課題	室内のこともやってほしい いつも相談が長くなってしまう