

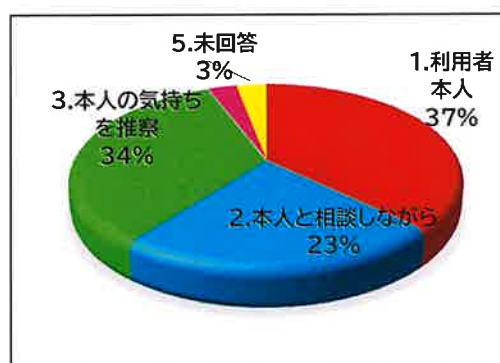
居宅事業部・居宅介護支援（7事業所）

令和3年CS調査集計結果

配布数：610件 / 回収数：431件 / 回収率：71.0%

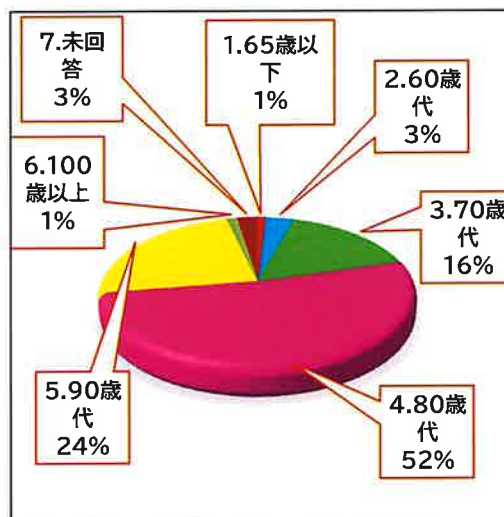
調査票に回答いただいた方

1.利用者本人	160	32%
2.本人と相談しながら	101	22%
3.本人の気持ちを推察	145	39%
4.その他	12	1%
5.未回答	13	6%



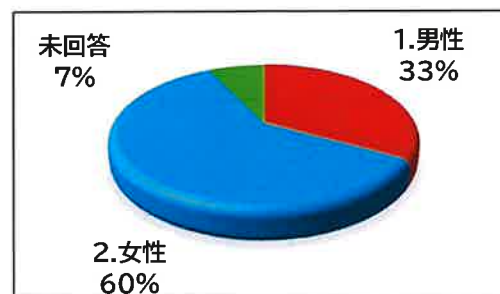
ご利用者の年齢

1.65歳以下	4	0%
2.60歳代	15	2%
3.70歳代	70	18%
4.80歳代	224	49%
5.90歳代	102	29%
6.100歳以上	5	1%
7.未回答	11	1%



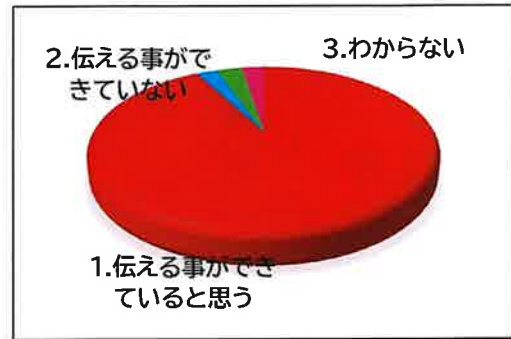
ご利用者の性別

1.男性	143	33%
2.女性	257	62%
未回答	31	5%



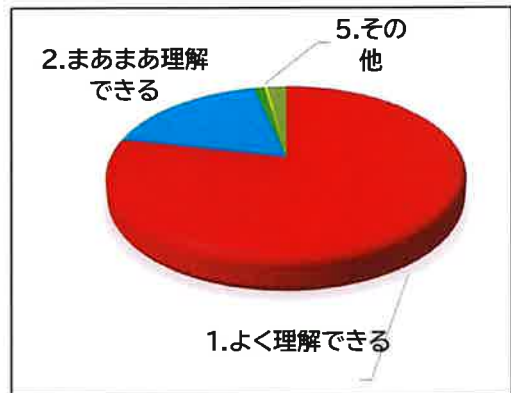
1.ケアマネジャーによく話を聞いてもらい、不満や希望を伝える事ができていると思いますか？

1.伝える事ができていると思う	398	95%
2.伝える事ができていない	10	1%
3.わからない	12	3%
4.未回答	11	1%



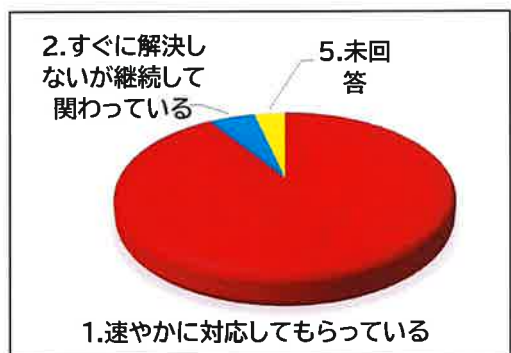
2.ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？

1.よく理解できる	339	79%
2.まあまあ理解できる	77	17%
3.よくわからない	5	1%
4.全くわからない	0	0%
5.その他	1	3%
6.未回答	9	3%



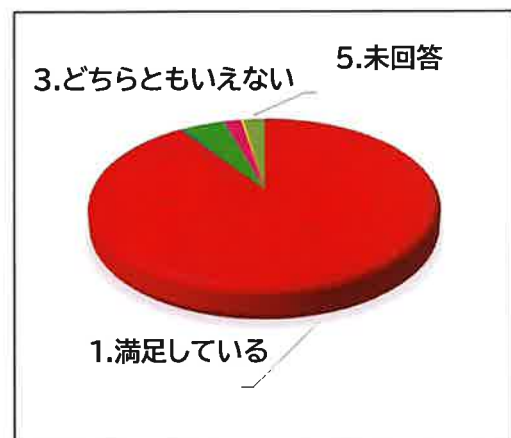
3.要望・希望（苦情など）があった時のケアマネジャーの対応について伺います

1.速やかに対応してもらっている	52	91%
2.すぐに解決しないが継続して関わっている	3	3%
3.すぐに解決しないでそのままになっている	0	1%
4.その他	0	4%
5.未回答	2	1%



4.今のケアプランに満足していますか？

1.満足している	391	92%
2.満足していない	1	0%
3.どちらともいえない	20	5%
4.よくわからない	8	1%
5.その他	1	2%
5.未回答	10	2%



	事業所名	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	配布数	96	83	90	120	113	68	40	610
2	回答数	70	64	57	91	73	47	29	431
3	回収率	73%	77%	63%	76%	65%	69%	73%	71%

1.調査票に回答いただいた方

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	ご本人	29	18	21	42	30	16	4	160
2	介助者と相談	18	15	11	26	18	6	7	101
3	ご家族	17	29	22	22	15	25	15	145
4	その他	6	2	0	0	4	0	0	12
5	未回答	0	0	3	1	6	0	3	13
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

2.ご利用者の年齢

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	65歳以下	1	1	0	0	1	0	1	4
2	60歳代	4	0	3	1	5	1	1	15
3	70歳代	8	12	8	12	18	10	2	70
4	80歳代	32	35	26	47	35	31	18	224
5	90歳代	23	13	18	26	13	5	4	102
6	100歳代	0	1	0	2	0	0	2	5
7	未回答	2	2	2	3	1	0	1	11
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

3.ご利用者の性別

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	男性	25	18	21	26	25	18	10	143
2	女性	38	41	31	58	43	28	18	257
3	未回答	7	5	5	7	5	1	1	31
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

4.ケアマネジャーによく話を聞いてもらい、不満や希望を伝えることができていると思いますか？

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	伝えることができている	61	57	53	89	70	44	24	398
2	伝えることができていない	3	1	2	1	0	0	3	10
3	わからない	1	4	1	1	2	2	1	12
4	未回答	5	2	1	0	1	1	1	11
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

5.ケアマネジャーからの説明はわかりやすいですか？

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	よく理解できる	43	45	44	85	67	37	18	339
2	まあまあ理解できる	20	17	13	6	3	10	8	77
3	よくわからない	1	1	0	0	3	0	0	5
4	全くわからない	0	0	0	0	0	0	0	0
5	その他	0	0	0	0	0	0	1	1
6	未回答	6	1	0	0	0	0	2	9
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

6.要望・希望（苦情）があった場合時のケアマネジャーの対応について伺います？

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	速やかに対応して貰えた	58	56	52	87	65	40	23	381
2	継続的にかかっている	3	5	3	2	5	6	3	27
3	解決しないでそのまま	0	0	0	0	0	0	0	0
4	その他	3	1	0	2	2	1	0	9
5	未回答	6	2	2	0	1	0	3	14
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

7.今のケアプランに満足していますか？

	質問内容	等々力	弥生	奥沢	代沢	久末	霧が丘	中野	計
1	満足している	61	58	49	89	68	45	21	391
2	満足していない	0	0	1	0	0	0	0	1
3	どちらとも言えない	2	4	4	1	4	2	3	20
4	よくわからない	0	1	3	1	1	0	2	8
5	その他	1	0	0	0	0	0	0	1
6	未回答	6	1	0	0	0	0	3	10
	計	70	64	57	91	73	47	29	431

■調査方法概要

調査対象：調査票は利用者本人、または家族・介助者と相談して、あるいは家族が本人の気持ちを推察して回答した。

【調査方法】：アンケート方式

アンケート調査票は事業所より利用者の家庭へ配布していただき、プライバシーに配慮し、匿名で返信用の封筒により各事業所：管理者宛郵送にて回収した。

対象事業所：等々力、弥生、奥沢、代沢、久末、霧が丘、中野居宅：7事業所

共通評価項目による調査対象者数：610人

共通評価項目による調査の有効回答者数：431人

利用者総数に対する回答者割合（%）：71.0%

■調査結果全体コメント

回答者の年齢は80歳以上が全体の79.0%を占め、利用者性別、男性33%、女性62%、未回答31%、調査に回答頂いた方は本人の気持ちを察し家族など39.0%であった。ケアプランの満足度では、「満足している」92.0%、利用者満足度はとても高い結果であった。

「不満」0%「どちらともいえない」5.0%で、「未回答」2.0%であった。評価項目4項目の内、「伝えていることができている」「よく理解できる」「速やかに対応してもらっている」「満足している」の回答90%以上が3項目、79%以上が1項目あった。利用者、家族から非常に高い評価を頂き、ケアマネージャーへの信頼の高さがうかがえた。総合的な感想の自由意見では、「よく話を聞いてくれる」「いつでも相談にのってくれる」「親切で丁寧に接してくれる」とのコメントが多数あった。伝える事が出来ない1%理由としては、コロナ緊急事態宣言中、訪問を自粛し直接対面での相談に応じる事が出来なかったという理由であった。

「要望への適切な対処」「利用者の立場に立った対応」とのコメントも多数あり、全事業所のケアマネージャーの行き届いた対応に感謝の言葉が多く寄せられていた。介護者である家族からも「見習うべき点が多い」「介護者の気持ちにも寄り添ってくれる」「わかりやすく指導してくれる」等、ケアマネージャーへ信頼を寄せるコメントが多数あった。