

ケアマネジメント事務所N 利用者アンケート集計・分析レポート

1. アンケート集計概要

① 回答方法

- 紙面: 18 件 (75.0%)
- Web: 6 件 (25.0%) (他事業所と同様に紙面での回答が主流ですが、4 人に 1 人は Web 回答を利用しています。)

② サービスをご利用されている方

- 本人: 10 名 / 母: 7 名 / 父: 3 名 / 妻: 2 名 / 夫: 2 名 (ご本人のほか、ご両親 (父母) のための利用が約 4 割を占めています。)

③ ご家族内の主たる介護者 (キーパーソン)

- 妻: 6 名 / 息子: 6 名 / 夫: 4 名 / 娘: 4 名 / 兄弟姉妹: 1 名 / 嫁: 1 名 / いない: 1 名 (「いない」が 1 名のみとなっており、ほとんどの利用者において配偶者 (妻・夫) やお子様 (息子・娘) など、ご家族がしっかりと介護に関わっておられるのが特徴です。)

2. 各項目ごとの分析とコメント

① サービス品質・満足度について (Q2-①~⑧)

全体的に非常に高い満足度となっており、特にケアマネジメントの核となる「説明」「意向への配慮」「迅速な対応」「心情への配慮」「態度」「生活の質の改善」の 6 項目において、全員 (100%) が「はい (満足)」と回答しています。

- 2-1 丁寧な説明: はい 24 (全員)
- 2-2 意向に沿っているか: はい 24 (全員)
- 2-3 迅速な対応: はい 24 (全員)
- 2-4 心情への配慮: はい 24 (全員)
- 2-5 笑顔・挨拶・態度: はい 24 (全員)
- 2-6 知識・スキル・対応力: はい 23 / いいえ 1
- 2-7 電話対応: はい 21 / いいえ 3
- 2-8 生活の質の改善: はい 24 (全員)

【Q2 に関するコメント (理由)】

- 態度・スキルについて
 - 「いつも元気をもらいます」
 - 「ケアマネジャーが今年から変わったからよくわからない。」 (※2-6 で「いいえ」の理由)
- 電話対応について (※「いいえ」の理由)
 - 「電話したことがあまりないので良くわかりません。」「電話したことがない (同様の意見計 6 件)」「事務所に電話していないので分からない」「電話したことないでの回答できない」
 - (※「いいえ」を選択された方は、不満があるわけではなく「該当しない (かけたことがない)」ための選択であることがコメントから判明しています。)
- 生活の質の改善について
 - 「自分の時間を持つことができ、少し余裕を持って接することができるようになった。」
 - 「利用し始めたばかりなので何とも言えない」

② 他事業所との比較 (Q3)

他事業所の利用経験がある・現在併用している方: 16名

- **比較結果:** 他事業所より良い: 7名 / どちらも言えない: 7名 / 他事業所の方が良い: 0名 (未回答等を除く)

【他事業所より良いと感じる点 (コメントすべて)】

- 「気楽に気さくで対応してくれるので助かります。」
- 「親切」「丁寧に対応していただいているところ」
- 「対応に柔軟性がある」「迅速に対応して頂けるので」
- 「連絡方法(携帯電話等)に長けている」

【どちらも言えないと感じる理由 (コメントすべて)】

- 「どちらもその時に合った状況で対応してくれている。」(※両方の事業所に満足しているポジティブな理由です。)

③ その他 ご意見・ご要望

- (※特筆すべき「その他意見・要望」の記入はありませんでした。)

3. 全体の要約

ケアマネジメント事務所Nのアンケート結果 (全24件) からは、**利用者のほぼ100%が提供されるケアマネジメントサービスに満足しているという、極めて優秀な実績**が確認できました。特に、ご家族が介護のキーパーソンとなっているケースが多いため、「生活の質の改善」に関するコメントにある**「自分の時間を持つことができ、少し余裕を持って接することができるようになった」**というレスパイト (介護者の休息) への貢献が、サービスの大きな価値として機能しています。

他事業所と比較しても「柔軟性」「迅速な対応」「丁寧・親切」「気さくな対応」が高く評価されており、中でも**「連絡方法 (携帯電話等) に長けている」**というコメントから、現代のライフスタイルに合わせたスピーディーで密なコミュニケーションが、ご家族の安心感に直結していることが窺えます。

なお、「電話対応」や「知識・スキル」の項目で少数見られた「いいえ」については、「電話したことがないから」「担当が変わったばかりでまだ判断できないから」といった理由であり、サービスの質に対する不満や苦情は1件も見当たりませんでした (「他事業所の方が良い」の回答もゼロです)。

この結果から、現在の「気さくで迅速なコミュニケーション」と「ご家族の介護負担に寄り添ったプランニング」という強みを今後も継続していくことで、利用者およびご家族からの揺るぎない信頼を維持できると考えられます。