

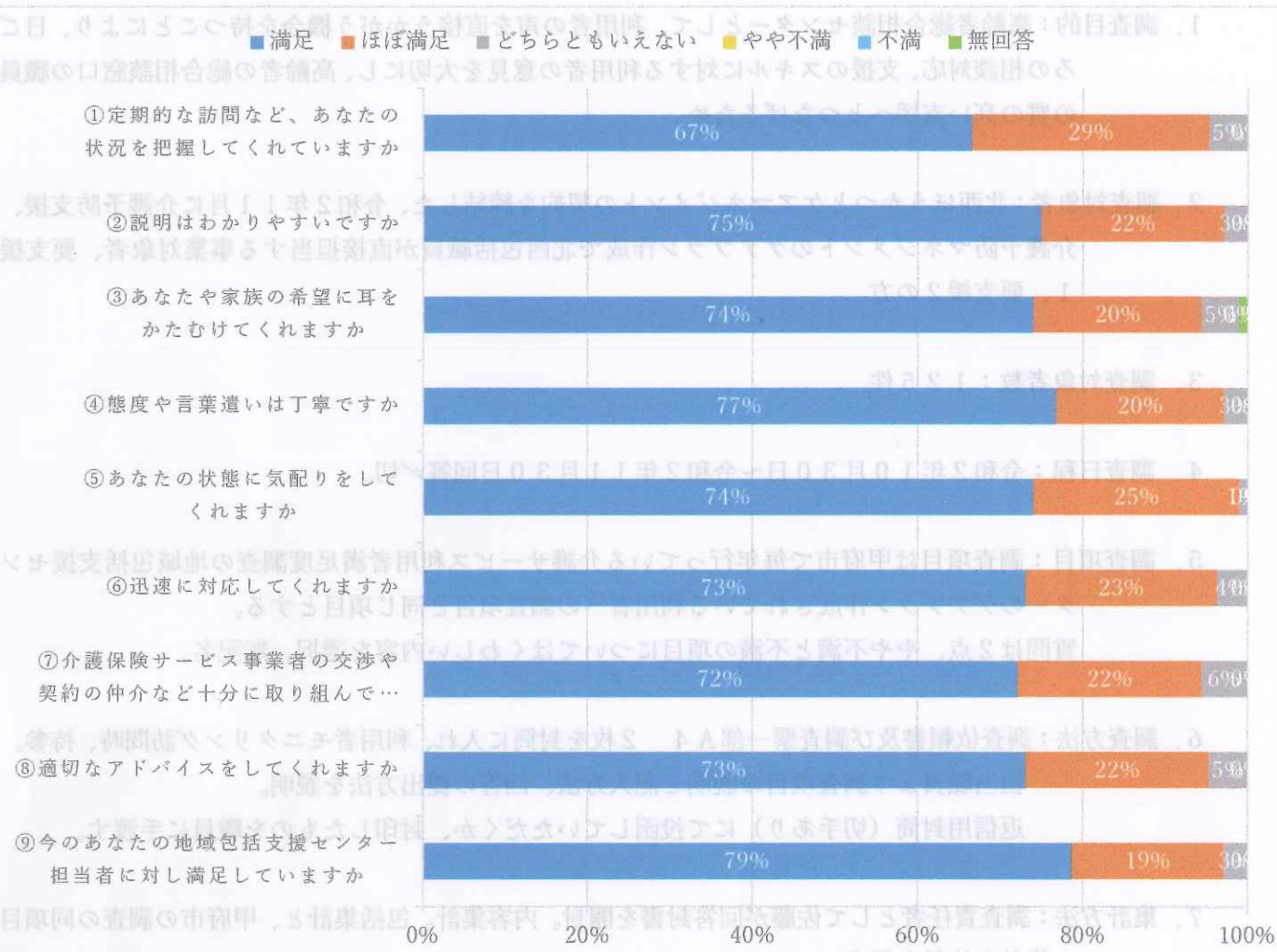
1. 調査目的：高齢者総合相談センターとして、利用者の声を直接うかがう機会を持つことにより、日ごとの相談対応、支援のスキルに対する利用者の意見を大切に、高齢者の総合相談窓口の職員の質の高い支援へとつなげるため。
2. 調査対象者：北西ほうかつとケアマネジメントの契約を締結した、令和2年11月に介護予防支援、介護予防マネジメントのケアプラン作成で北西包括職員が直接担当する事業対象者、要支援1、要支援2の方
3. 調査対象者数：125件
4. 調査日程：令和2年10月30日～令和2年11月30日回答〆切。
5. 調査項目：調査項目は甲府市で毎年行っている介護サービス利用者満足度調査の地域包括支援センターのケアプラン作成されている利用者への調査項目と同じ項目とする。  
質問は2点、やや不満と不満の項目についてはくわしい内容を選択。無記名。
6. 調査方法：調査依頼書及び調査票一部A4 2枚を封筒に入れ、利用者モニタリング訪問時、持参。担当職員より調査項目の説明と記入方法、回答の提出方法を説明。  
返信用封筒（切手あり）にて投函していただくか、封印したものを職員に手渡す。
7. 集計方法：調査責任者として佐藤が回答封書を開封。内容集計。包括集計と、甲府市の調査の同項目の集計と比較も行う。

8. 調査結果：北西ほうかつ職員全員で共有する。項目ごとの満足度から、改善の必要性や継続的に質の高い支援ができるよう意見交換を行う。

同法人理事会へ本調査の結果報告書を提出、意見をいただく。

項目	満足	やや不満	不満	合計	平均	項目説明
0	0	0	0	0	0	①定期的な訪問や電話によるケア
0	0	0	3	3	81	②ケアプラン作成の際のケアプランの作成
1	0	0	0	1	80	③ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	3	3	83	④ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	1	1	87	⑤ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	4	4	79	⑥ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	0	0	78	⑦ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	0	0	79	⑧ケアプラン作成の際のケアプランの作成
0	0	0	3	3	82	⑨ケアプラン作成の際のケアプランの作成

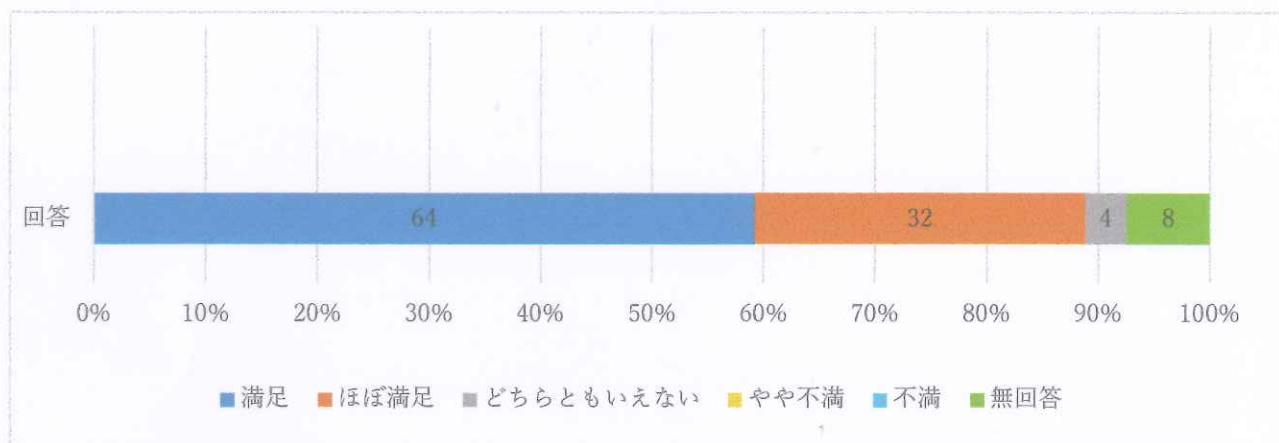
問1. ケアプランにかかわる地域包括支援センターのサービスについて、どう思われますか。



調査対象 125名 回答 108名 回答率86.4%

	満足	ほぼ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①定期的な訪問など、あなたの状況を把握してくれていますか	72	31	5	0	0	0
②説明はわかりやすいですか	81	24	3	0	0	0
③あなたや家族の希望に耳をかたむけてくれますか	80	22	5	0	0	1
④態度や言葉遣いは丁寧ですか	83	22	3	0	0	0
⑤あなたの状態に気配りをしてくれますか	80	27	1	0	0	0
⑥迅速に対応してくれますか	79	25	4	0	0	0
⑦介護保険サービス事業者の交渉や契約の仲介など十分に取組んでくれますか	78	24	6	0	0	0
⑧適切なアドバイスをしてくれますか	79	24	5	0	0	0
⑨今のあなたの地域包括支援センター担当者に対し満足していますか	85	20	3	0	0	0

問2. あなたは、現在のケアプランに満足していますか。(○は1つ)



#### まとめ

回答は別に欄外への記載で、「このような機会ありがたい」という声があった。

「どちらともいえない」の項目では回答しにくかった方の意見としては、一人暮らしなので自分の判断で包括の職員と関わっているため、別居の家族の希望に耳をかたむけてくれるかという質問に回答しにくかったとのこと。また11月から始めてケアプランを作成したばかりの方は、まだ未知な部分が多く、「どちらとも言えない」と回答したという声が後日訪問の中で話されている。

問1は甲府市の令和2年3月集計まとめの結果では満足は7~8割とあったが、北西ほうかつの調査では9割となった。

不満、やや不満の回答がなく、加えてのアンケートに回答をいただくことがなかったが、どちらともいえない、無回答の方の声もあることを踏まえて、相談対応の際に留意する点として意識し、今後の業務に生かしていくこととする。

問2は甲府市の結果はケアプランについて満足、ほぼ満足が8割とのことだった。北西ほうかつではおよそ9割と回答を得ている。どちらともいえない、無回答の方の声もあったので、追加質問の内容を踏まえて、今後のケアプラン作成の際の留意することとして取り組んでいく。

以上  
令和2年12月10日  
集計責任者 佐藤