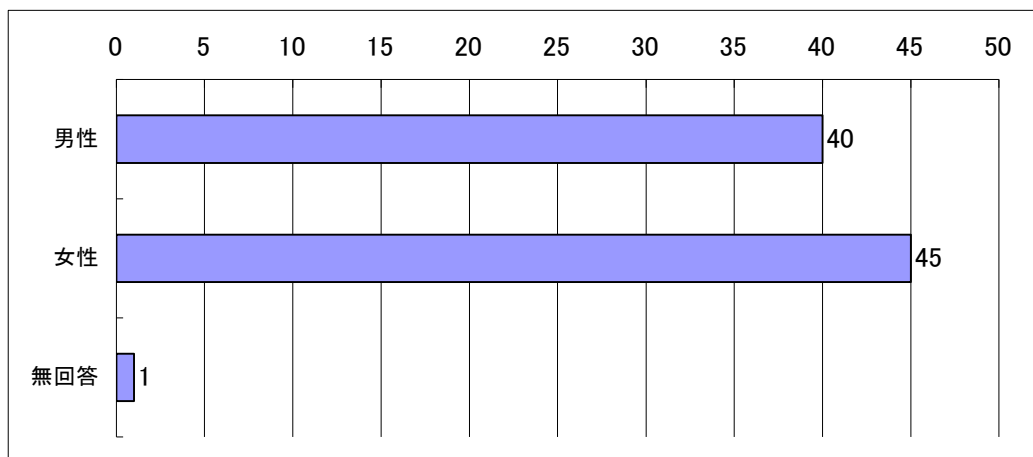


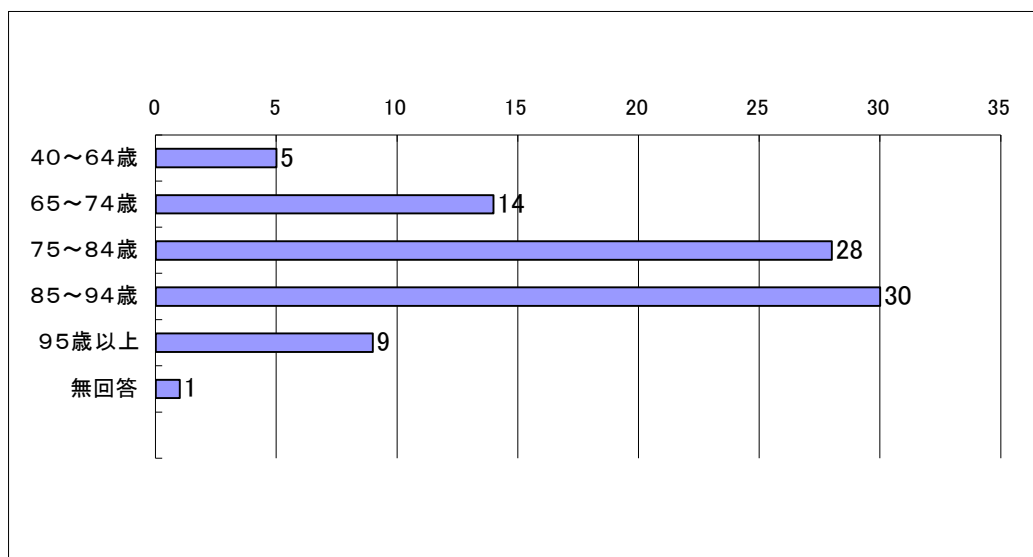
居宅介護支援サービスに関するアンケートについて

回答数 86 /100

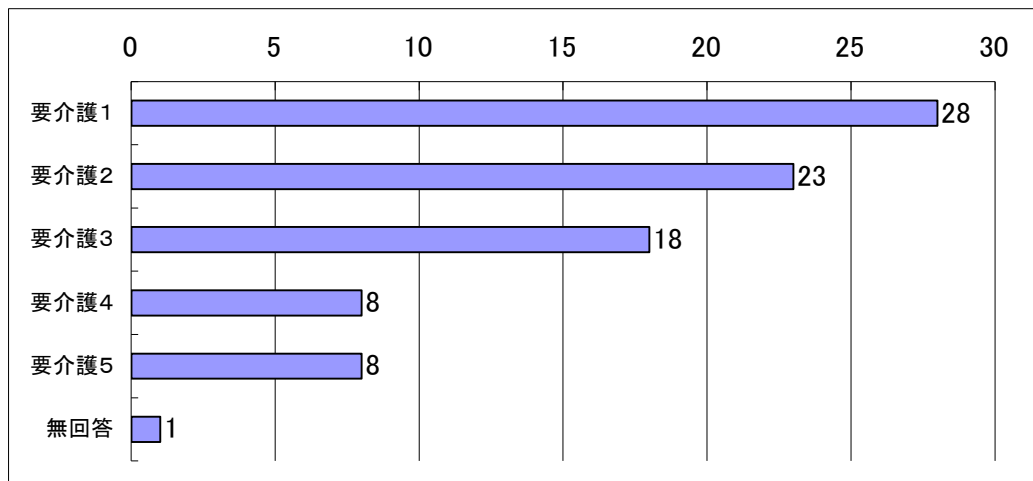
1. お客様の(ご本人)性別は



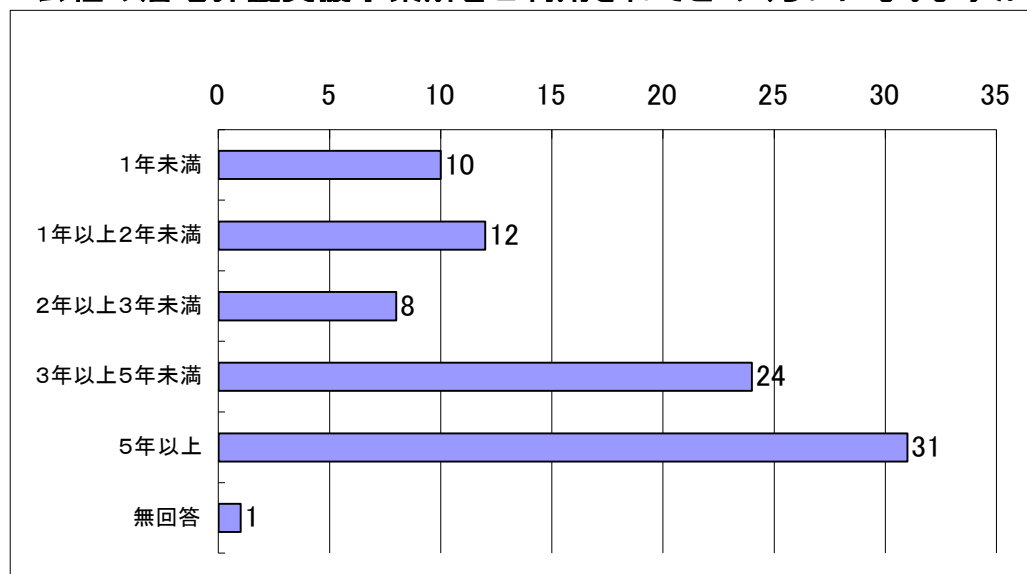
2. お客様(ご本人)の年齢は



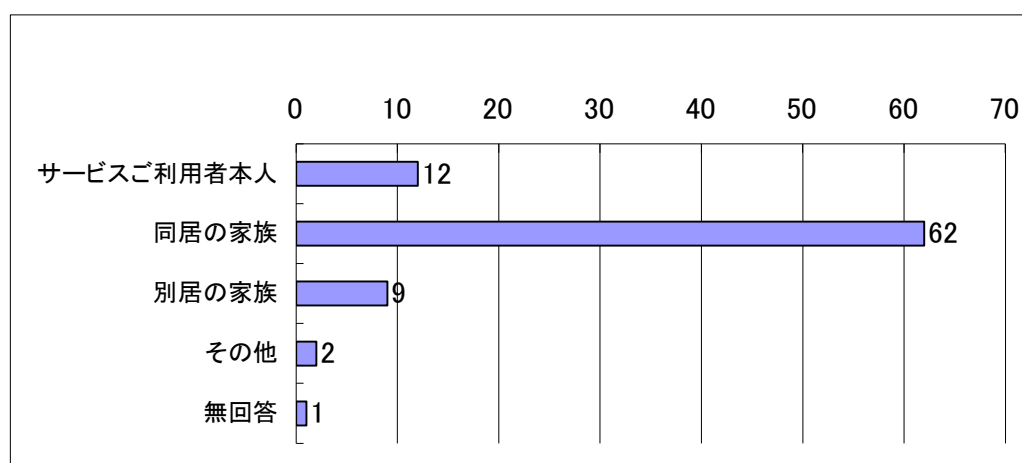
3. お客様(ご本人)の要介護度は



4. 公社の居宅介護支援事業所をご利用されてどのくらいになりますか

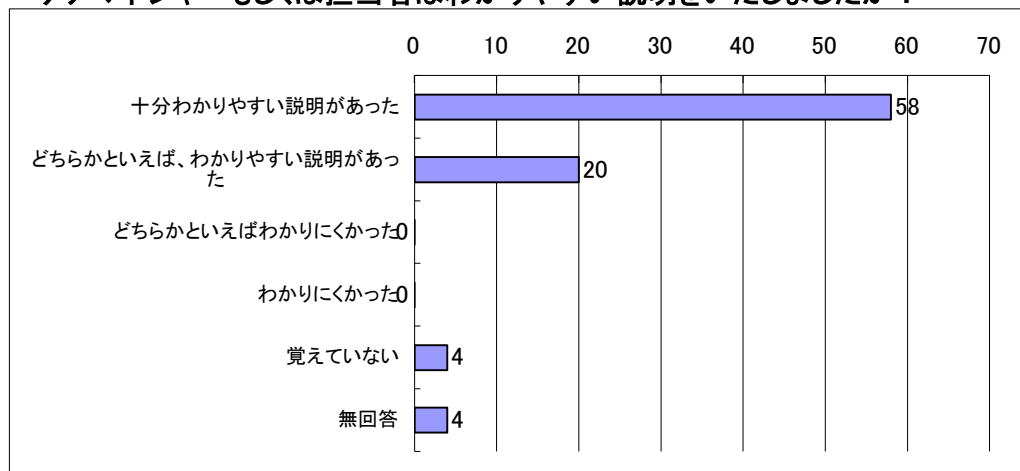


5. このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか

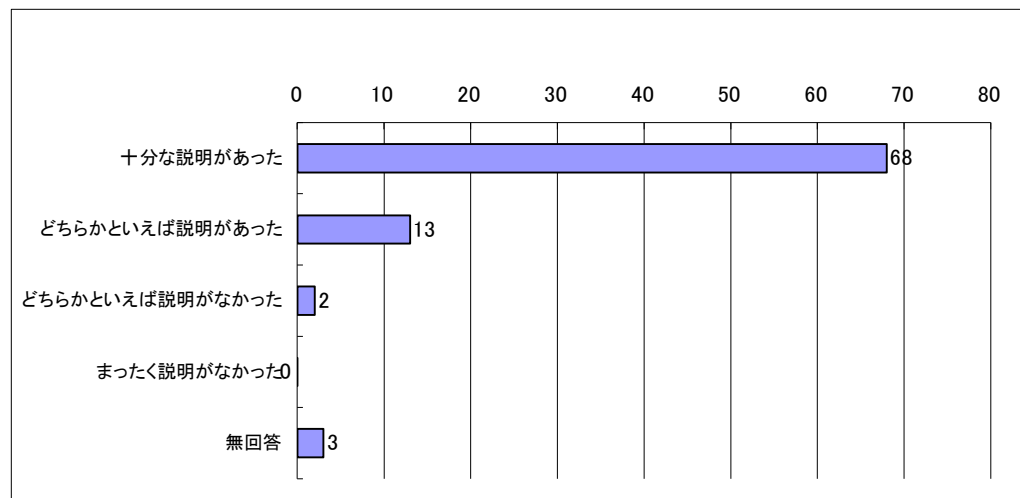


居宅介護支援サービスについてお尋ねします。

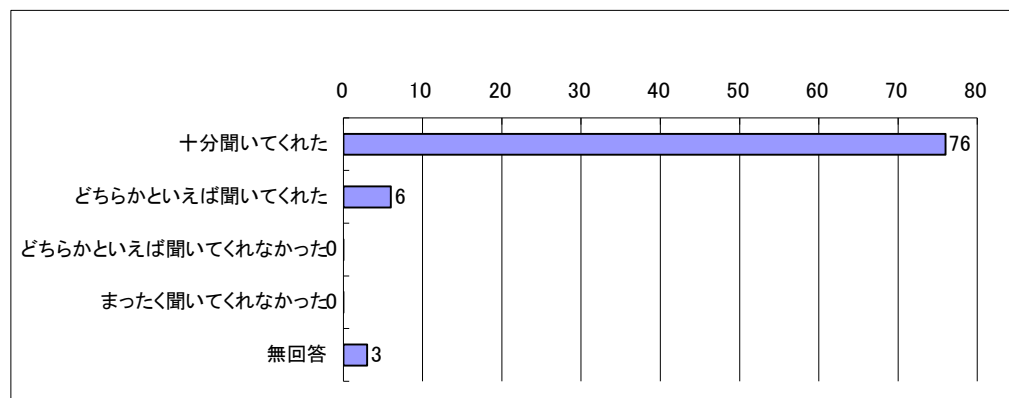
問1 居宅介護支援サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書(※)について、ケアマネジャーもしくは担当者はわかりやすい説明をいたしましたか？



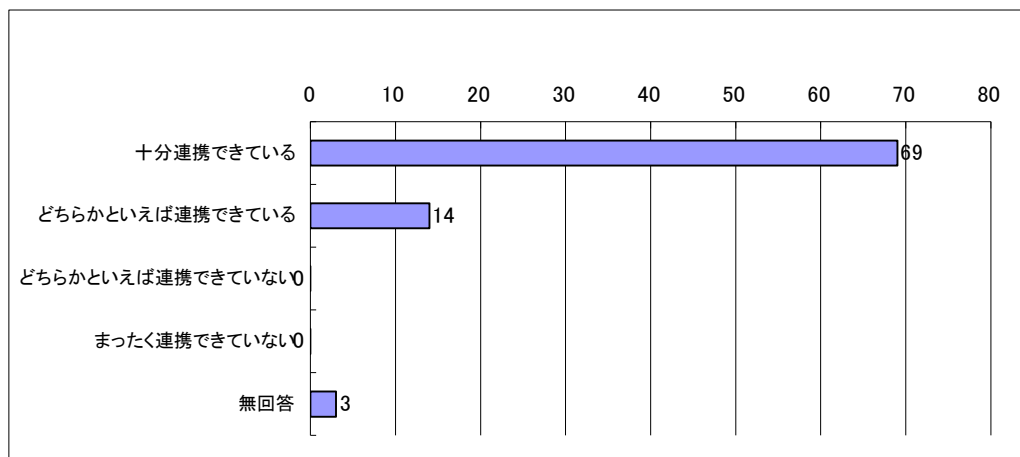
問2 ケアマネジャーは訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスはどこの事業者を利用してもよいと説明をしていますか？



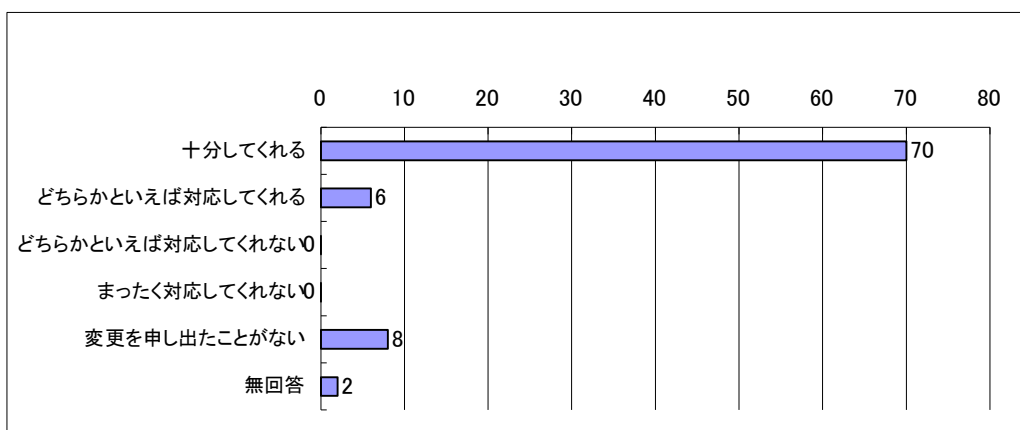
問3 ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？



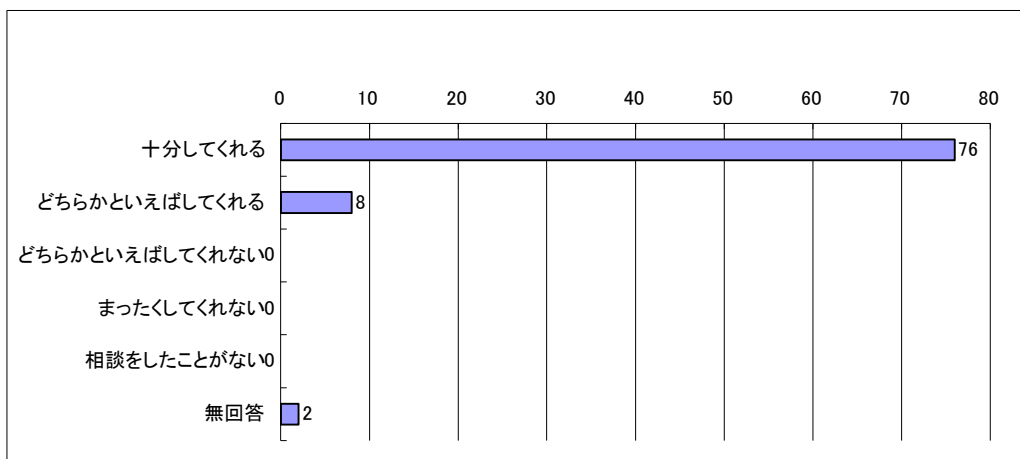
問4 ケアマネジャーと介護保険サービス事業所は、連絡・調整等の連携ができていますか？



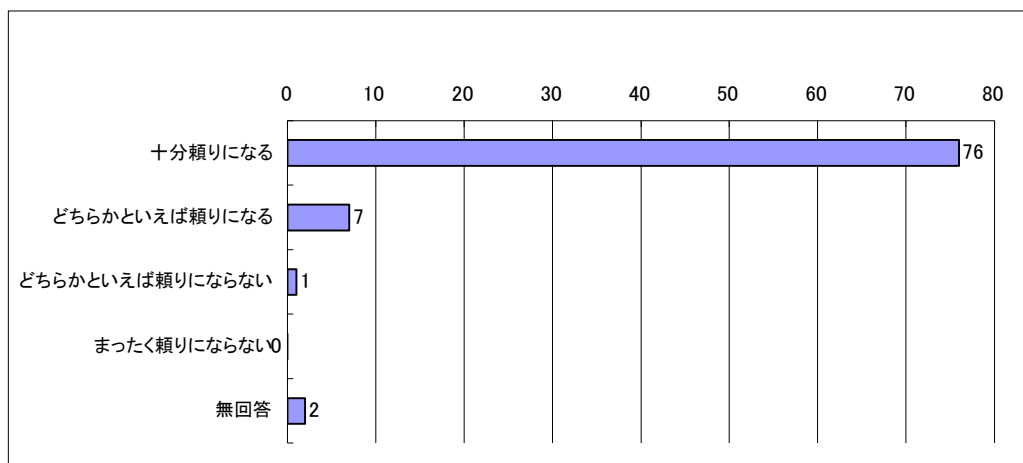
問5 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、ケアマネジャーはすばやく丁寧に、対応していますか？



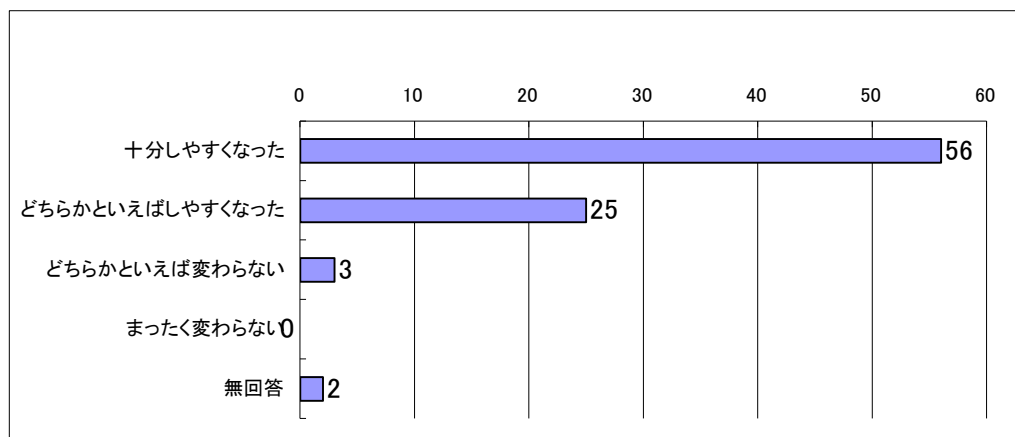
問6 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞き、また適切な助言をしていますか？



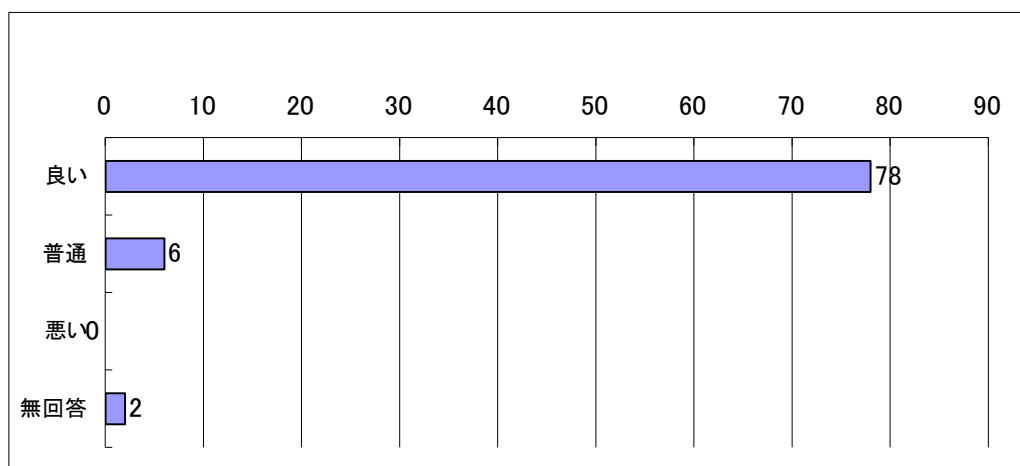
問7 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーは頼りになりますか？



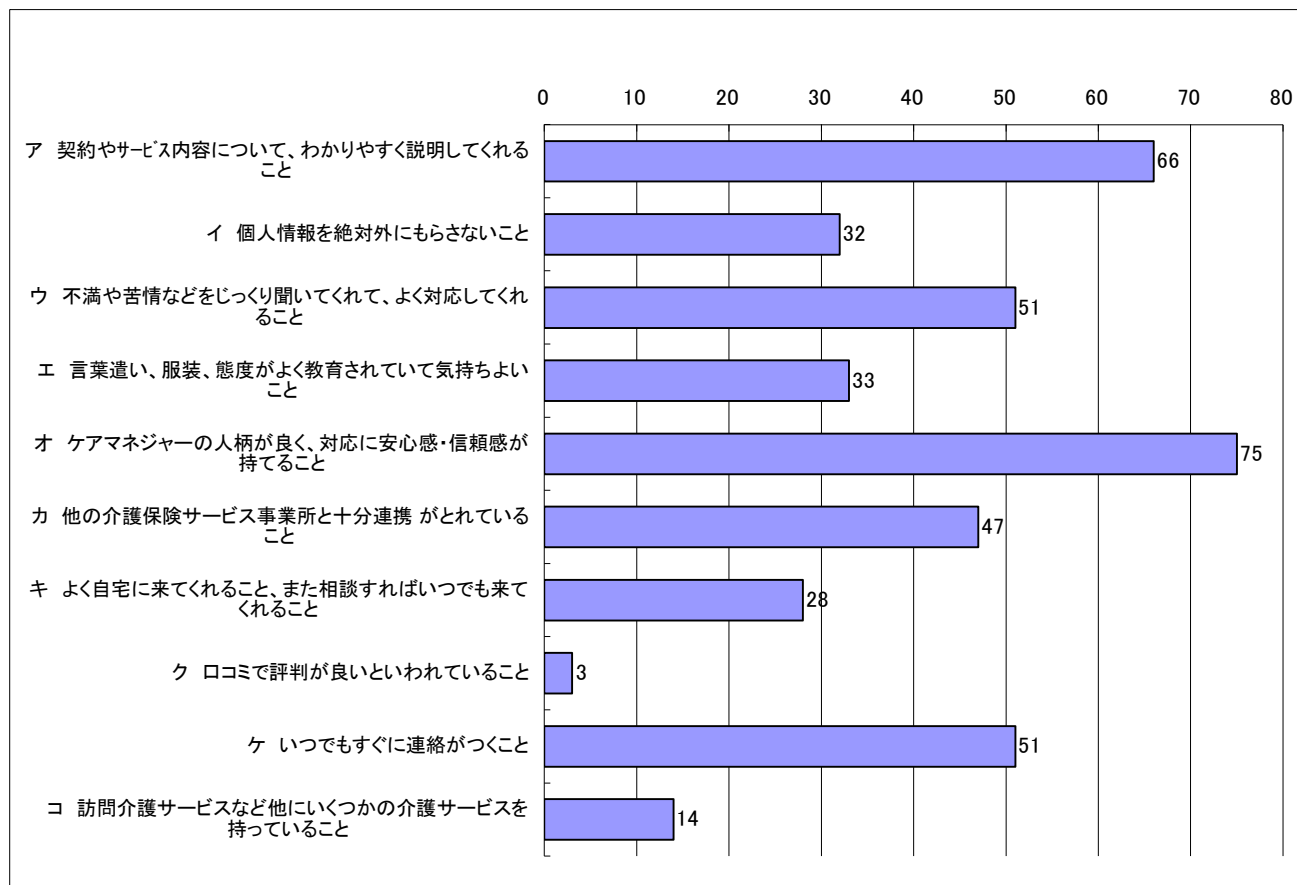
問8 介護保険サービスを利用することで、ご本人やご家族の普段の生活がしやすくなったと感じますか？



問9 ケアマネジャーの言葉遣い、服装、態度等はいかがですか？



問10 あなたがケアマネジャーに求めていること、または事業所を選ぶ上で大切にしていることは何ですか？ 次の項目の中から最も重要と思われる項目を5つ選択し○をつけてください。



ケアマネジャーの言葉遣い、服装、態度等について(自由記載)

予定時間(約束)が正確で助かります。
よく話を聞いてくださり、興味を持つように質問をしたり、対応がにこやかで助かります。
親切丁寧。
本人の目線で対応してくださるので本音が話せます。
自己主張もなく温和に話を聞いてくださり、家族の健康にも気を使ってくださる。
本人の話をじっくり聞いて下さりいつも敬語で感じが良い。
気さくでなんでも相談できる。感じよいです。
いつも明るく、はきはきしている。元気づけられる。

ケアマネジャーに希望する事やご不満に感じた事等ご意見・ご感想をご自由にお書き下さい。

ケアマネジャーさん、介護サービスの皆さんのおかげで母はひとり暮らしを続けられています。感謝の気持ちでいっぱいです。家族ができないことを補っていただくというだけでなく、どんなに高齢になっても家族以外の人々との接触がとても大切であることを痛感しております。これからも気軽に相談に乗っていただいたり、お話をさせていただければ幸いです。
今年になって初めて介護認定を受け、また居宅介護サービスも受けました。8月から週1回デイサービスにも通えるようになりました。それまでの一連の手続き等もケアマネジャーさんに色々とお世話になりながら、進める事ができ、大変感謝しております。親身になって色々とお話聞いてもらい、細かい所まで行き届いたお世話で感心しております。今後ともよろしくお願い致します。
家族の様子、本人の様子を見守りながら異変があればアドバイス、提案をして頂きたい。現状については不満に感じることはありません。感謝しています。
現状「要介護1」ですが、今後悪化していく事も予想されるが、適切な助言と信頼できる人柄で、引き続き色々な面でアドバイスと援助をお願いしようと考えています。今後ともよろしく願ひしたい。
いつもお世話になります。デイサービス、デイケアで少しずつ前進しています。外から見て十分確認できます。後退しないよう、ご支援、ご指導お願いします。
十分に対応ができています。頼り切って相談している。
慣れない介護でわからない事や知らない事が多く、本当によく話を聞いていただき、適切な対応をしていただいています。ありがとうございます。
月1回必ず訪問してくれ本人の体調などをよくきいてくれ、よく対応してくれています。本人も家族も大変ありがたく思っています。
いつもケアマネジャーさんにはお世話になりありがとうございます。介護する方も、年をとっていく為、今までできたことが大変になり、どうしてよいかわ戸惑ってしまいます。これからも小さな事で対応して頂きますことを願っております。頼りにしております。
90歳過ぎてから家族以外の人達と出会う機会を与えて頂き満足しています。お世話になって5年目になりますが、高齢ですのでこのままケアマネジャーの方に最後までお世話になりたいと願っています。宝塚のサービス公社は他市より大変行き届いていますので有り難く思っています。
いつも十分な対応をして頂き、親切にしてもらい感謝しています。
不満がないので…よく相談に乗ってくれます。ありがたいです。
いつもお世話になっており、心より感謝申し上げます。細やかなお心遣いやこちらの希望に対し親切に対応頂き、とっても安心感と信頼感を持っております。今後、ますます年齢を重ね、お世話になるかと存じますが、よろしくお願い申し上げます。
ケアマネジャーの方は、生活をオープンにすること、長いおつきあいになることを考えてこだわって選びました。納得のいく方に巡りあえてよかったと思っています。介護は専門的な知識が必要になることが多いので、私たちがわからないところへのきめ細やかな対応に、いつも感謝しています。
我が家は両親揃ってケアマネジャーさんにお世話になっています。父が介護認定を受けた当初から、本当に頭が下がるほど親身になってお世話をしていただいております。とくに介護を受けている本人のみならず、介護をしている家族のメンタル面のフォローをきっちりしてくださっているので、ずいぶんと救われています。両親もケアマネジャーさんの訪問をまるで親戚の人が訪ねてきてくれるかのように心待ちにしております。こういう関係が築けたことが私は最大の幸せだと思っております。

いつも良くしていただき感謝しております。これからも宜しくお願いいたします。(家族の者より)
よくして下さいるので、不満は全然ありません。
ケアマネジャーさんを自分からほかのケアマネジャーさんと比べてみたことがない。人情の上で変えると言えないと同朋が言う。ケアマネジャーさん同士の連絡はどうなっているのでしょうか。土日動いてくれる人があれば嬉しいですが。
今のところケアマネジャーさんにはとても良くしていただいています。十分頼りにしています。
いつもお世話になりありがとうございます。気安く話し合えて何事も相談でき、心強く思っております。これからもよろしくお願い致します。
ケアマネジャーさんは親切にして下さいます。
不安になった時などケアマネジャーさんの励ましに救われています。
いつも迅速に対応、処理していただき感謝しています。ショートでの施設の様子もどうしているかなと気になりますが、時に見に行かれて様子を伝えていただき、安心しています。ホームヘルパーさんや訪問看護は受けていませんので、手探りで自己流の介護をしてきました。時には介護のアイデアやヒントを教えてもらとうり難いと思います。
毎日介護をしていますと、時には嫌になることがありますが、ケアマネジャーさんの優しい言葉を聞きますと、ホッとした気分になり、これからもがんばろうと思います。大変感謝しております。
前のケアマネジャーさんもよくしていただいであれしく思っています。今のケアマネジャーさんはよくお父さんの話を聞いてもらって私はうれしく思っています。お父さんの言葉が言えないのに…。
本人がヘルパーなどの手を借りるという事をなかなか受け入れません。ケアマネジャーさんもいろいろ働きかけはしていただいています。信頼関係があるとは言い難い状況です。家族にとってはヘルパーさんの手を借りたいと思う事も多々あります。本人が受け入れるようになることを願っています。家族も疲れています。
急を要する時にも親切に対応していただいたり、些細なことにも相談にのって下さったりと、本当にありがたく思っています。ケアマネジャーさんが豊富に情報を持っておられると利用者にも選択が多くあるという事で助かります。
今のところ十分な対応をしておられるので、特別に記すこと等はありません。どうもありがとうございます。
ありがとうございます。大変良くしていただいて助かっております。いつも感謝しております。
ケアマネジャーさんにお世話になっております。熱心にして下さり、適応もすばやく気持ちいいです。看護人の気持ち、また看護される方の気持ち、それぞれに聞いてくださり、それなりのいい方向に持って下さり、看護する方は本当に楽になりました。いいケアマネジャーさんにお会いできて大変うれしく思っています。これからもよろしくお願いします。
介護でわからないこと、これからいろいろ教えていただきたいと、頼りにさせていただいていますので、今後共よろしくお願い致します。
同居していないので、たまにしか同席することはないのですが、「ケアネさんの思い」が「母の思い」より少し先に出ているきがして、アレ？と思う事があります。母は問1〜3も2→1へなおす位、気を使っているような…。「どうしても」のことは対応していただいているようなので、文句言っているだけかもしれませんが。
家族の声に耳をかたむけて下さい。問題を抱え込み、精神的にも追いつめられたこともありました。そんな時、冷静さを取り戻すことができたのは、ケアマネジャーの存在です。適切な判断とアドバイスで救われました。
利用者の意向にそって対応していただき感謝しています。事業所はどこでもよいと説明を受けていますが、ケアマネジャー、訪問介護、ホームヘルパーなど、同一の事業所を利用することで連携がよく満足しています。
母が要介護状態になってから、母と家族に適切な介護プランを提供していただき、今日迄何とか生活することができています。また、急なプランの変更にも迅速に対応していただき、助かっています。仕事を持ちながらの介護、それも初めての経験ばかりで、心細く不安になることもあります。家族の思いに共感し、寄りそって適切なアドバイスをいただいています。私が穏やかな気持ちで母と向き合えるようになったのも、介護サービスプランのお陰と感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
今現在のところ、お人柄等々、良い方に恵まれたと感謝しております。

以上がお客様から頂いたアンケート集計とご意見です。ありがとうございました。

以下は頂いたアンケートを元に考察いたしました内容となります。

* 1～5について

・アンケート回答者の性別・介護度別人数割合は当居宅介護支援事業所の利用者数とほぼ一致しておりアンケート対象者を公正に抽出できたと考える。

男性 約45% 女性 約55%

要介護1 35% 要介護2 25% 要介護3 20% 要介護4 10% 要介護5 10%

・要介護度は、要介護1の割合が35% と最も多く(平成19年は27%)最近の認定状況が反映されている。

・3年以上公社の居宅介護支援事業所を利用している人が64%あり、信頼を得て継続支援が行えていると考える。

* 問1～10について

それぞれの問いに対する回答は、平成19年のアンケートとほぼ同じ割合になっており、いずれも満足度が高かった。これにより、この3年間の支援が良好に維持されてきたと考える。

* 問1について

覚えていない、無回答を除く全ての方が「分かりやすい説明があった」と回答あり。
今後も継続して行っていく必要がある。

* 問2について

2名の方が「どちらかといえば説明がなかった」と回答あり。ケアマネジャーは公平中立な立場でケアマネジメントする旨を再度説明していく必要がある。

* 問3～9について

居宅介護支援サービス業務内容、各ケアマネジャーの資質についての問いであるが、お客様より満足度の高い回答が得られた。

* 問9について

自由記載欄にも、「本音が話せる」、「家族の健康への配慮がある」など、8名の記載があった。良い評価を得ているが、全体の9%の記載率であり問掛けの方法に工夫が必要と考える。
次回アンケート施行時に生かしたい。

* 問10について

5つの項目を選択する問いであり、総回答数400個をそのまま数字で表した。
選択項目にばらつきは見られるが、この問も平成19年のアンケートとほぼ同じ割合となっている。
ケアマネジャーに望まれていることは、人柄がよく、いつでも相談ができ分かりやすい説明を行ってくれることという意向が読み取れた。これは、利用者から相談を受け、サービス等に繋げていくというケアマネジャーの役割への期待も含む回答と考える。

* 意見、感想自由記載について

回答いただいた方の42%にあたる36名の方に記載があり、そのうち33名の方がケアマネジャーに対して「よくしてもらっている」という内容で、満足しているとの回答を頂いている。「ケアマネは、生活をオープンにし長い付き合いとなることを考えてこだわって選んだ。」と気の引き締まる回答も頂いた。

要望として 1、土日に出動してほしい

2、本人にサービス利用を働きかけてほしい

3、気軽に相談に乗ってほしい

4、家族、本人の様子を見守りながら異変があればアドバイスが欲しい

5、介護のアイデアやヒントを教えてほしい

6、豊富な情報を持っていてほしい

7、家族の声に耳を傾けてほしい

と記載があった。利用者およびご家族の皆様が、今後も安心して在宅生活を継続していかれるよう、それぞれの要望に応えていく努力を続け、信頼される居宅介護支援事業所としてさらなる質の向上を図っていきたい。