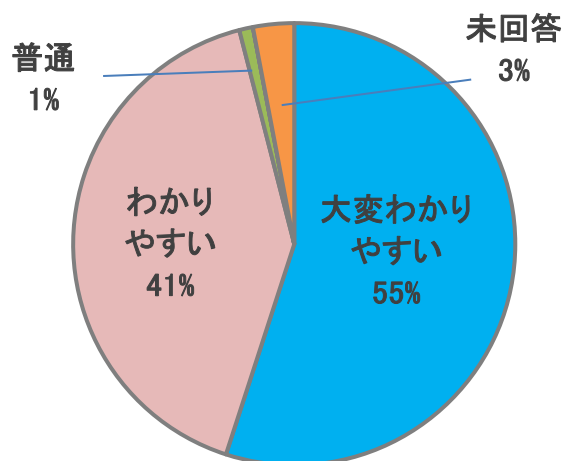


2019年度“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター お客様アンケート集計結果

■実施■ 2020年1月 ■依頼数■ 106名（回答75名） ■回収率■70.8%

※[理由]について、同様の意味合いと取れる内容に関しては、まとめさせて頂いております。また個人の特定につながる内容に関しては、一部割愛させて頂いている場合がございます。ご了承下さい。

①ケアマネジャーの説明や提案について

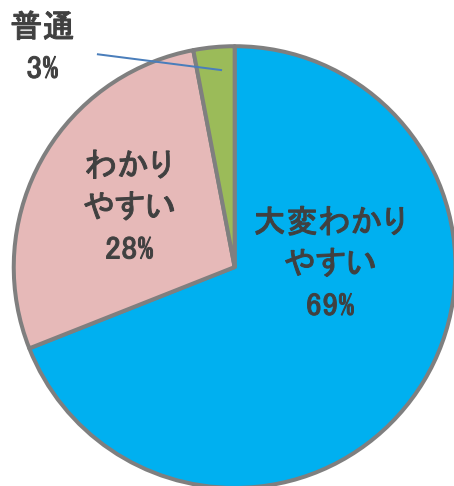


大変わかりやすい	55%	41名
わかりやすい	41%	31名
普通	1%	1名
よくわからない	0%	0名
わかりにくい	0%	0名
未回答	3%	2名

[理由] ※複数回答

- ・大変説明が詳細で丁寧。有難うございます（他4名）
- ・理解するまで何度でも説明して下さいます（他3名）
- ・説明が分かりやすい（他2名）
- ・質問にきちんと答えて下さいます（他1名）
- ・この度ポータブルトイレ購入時、お世話になりました。
- ・本人の状態を見極めて提案して下さいます。
- ・主人を6年間老々介護の末、自分が脳梗塞になった現在、一人暮らしをしておりますが、良く分かるよう、噛み砕いて丁寧に話して頂き、大助かりです。感謝しています、有難うございます。
- ・二人共高齢者なので、すぐ忘れてしまいます。そんな時は用紙に書いてくれた上に、また説明してくれます。
- ・ゆっくり丁寧な話し方なので、次第に緊張がほぐれ、気持ちが緩やかになってきます。
- ・年を取って物忘れがひどくなって、なかなか分からない事もありますが、何回でもとても親切にお話して頂き、感謝しています。
- ・話の内容が整理されています。
- ・母の目を見て分かりやすく説明して下さいます。
- ・平明で具体的です。
- ・対面書面双方で、必要な説明を分かりやすく説明して貰っている。メールでの確認にも対応して頂いている。
- ・私もこのように夫に向き合えばうまくいくのかもと思います。
- ・使える範囲のサービスがまだある等、希望に応じたサービスの提案をしてくれている。
- ・説明は分かりやすいけれど、介護保険制度そのものが本来分かりづらい。提案はいつもの的確で対応も早く、大変分かりやすいです。
- ・サービスについての基本的な知識が乏しい為、入所時最初の説明には場所を考慮し、もう少し時間を取って欲しい（20分程度）

②ケアマネジャーの対応について

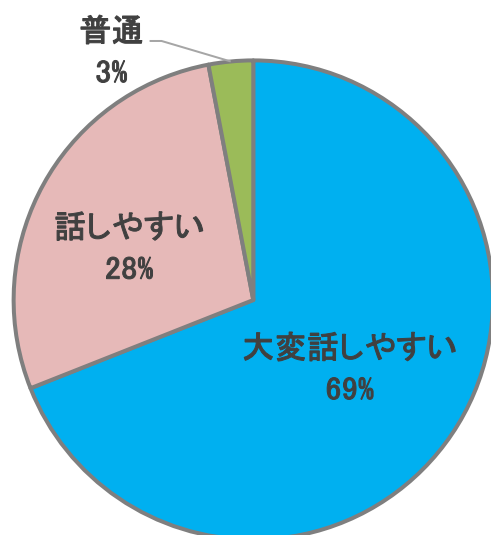


大変わかりやすい	69%	52名
わかりやすい	28%	21名
普通	3%	2名
よくわからない	0%	0名
わかりにくい	0%	0名
未回答	0%	0名

【理由】 ※複数回答

- ・こちらの都合に合わせて頂き、申し訳なく思っています(他3名)
- ・訪問時間等、正確でとても良い(他2名)
- ・丁寧で分かりやすく、また快く対応して頂いております(他2名)
- ・すぐに対応して下さり、解決してくれます(他1名)
- ・適格に対応頂き、大変良かったです(他1名)
- ・時間等、調整してくれて有り難いです(他1名)
- ・こちらの状況など、考えて下さっています(他1名)
- ・メモ等により伝達してくれて正確を記している。
- ・いつも明るい声で、こちらの都合を重視して頂いております。
- ・簡潔で親切です。
- ・ゆっくり一緒にお茶が飲める時間という感覚なので、こちらに合わせて頂いています。
- ・堅苦しくなく話せます。
- ・いつもお話を聞いて下さり、有難うございます。
- ・三者面談の日時は、早目にその日が大丈夫かどうかを確かめて下さり、いらっしゃった時は何度も繰り返し言って頂いて、暦に書いてもう一度聞き返してから、娘に伝えています。
- ・職員さんの接遇マナーに違和感を感じたことは一度もありません。
- ・父の心に配慮し、対応して下さっています。電話は受け手の都合に合わせた時間にかけて下さっているの、助かっています。
- ・いつも明るくて、沢山お話をして下さる。訪問時間は家族も母もとても楽しくお話しさせてもらっています。
- ・普段は表情が乏しいのに、訪問を受けた時、母が明るい表情や自分の気持ちを吐き出すこともあり、職員さんのお陰だと感謝しています。
- ・スケジュールが事前に明確になっており、直前に連絡が頂けている。

③ケアマネジャーは相談しやすいか



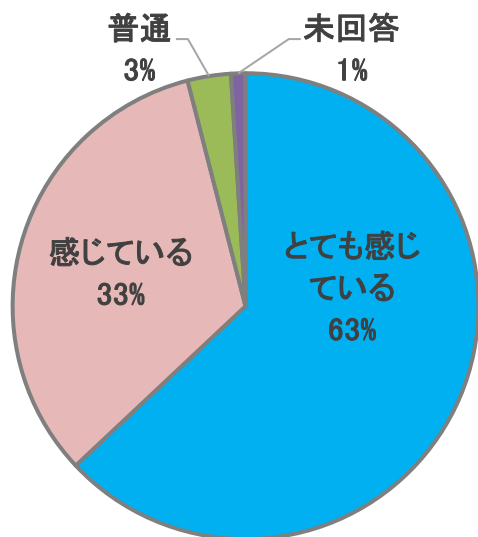
大変話しやすい	69%	52名
話しやすい	28%	21名
普通	3%	2名
話しにくい	0%	0名
とても話しにくい	0%	0名
未回答	0%	0名

[理由] ※複数回答

- ・当方の話や想い等、何でも聞いてくれるからとても話しやすい。安心して相談しやすい(他4名)
- ・丁寧な話し方で納得できる。具体的で分かりやすい(他2名)
- ・人間的に良く出来ていて、気さくな性格です(他1名)
- ・いつも母の話も私の話も、丁寧に聞いて頂いています。
- ・いつも笑顔で話を聞いてくれるし、母にも声を掛けてくれ、本人も喜んでいます。
- ・不明な点や質問など、適切に話して下さいますので、気兼ねなく伺う事が出来ます。
- ・年寄りでも嫌がらずに、分かるまで何回でも説明して頂いています。
- ・(介護する人される人どちらにも)気持ちに寄り添って下さるので、何でも相談できています。
- ・必要十分な対応を頂いています。
- ・相談しやすく、メモを取り話を聞いて頂いています。
- ・ストレスや不満が募って来たタイミングで、相談に乗って頂けると良いです。
- ・受け止めて頂いていると感じています。
- ・ほんの少々認知症なので、理解できるよう丁寧に話して、時には優しく叱咤激励してくれるのが、家族として大変嬉しいです。
- ・デイサービスでは、病院の為の振り替え等、ショートではお迎えの時間等と相談に乗って頂きとても助かっています。
- ・普段の生活の話など、近況報告もしっかり話を聞いてもらっています。
- ・どんなことが困っているか、聞いて下さいます。
- ・希望を伝えると、それについて本人の体力的な事等、判断しての回答を得られる安心感がある。
- ・本人、家族共に親身になって相談に応じて頂き、感謝申し上げます。
- ・色々相談に乗って頂いて、助言も嬉しいです。
- ・いつでも困った時に相談しているが、親切に対応してくれています。
- ・どんなことでもより良い対応を考えて下さるので、相談しやすいです。

④サービス計画書(ケアプラン)について

(1)ご本人やご家族の意見が取り入れられているか

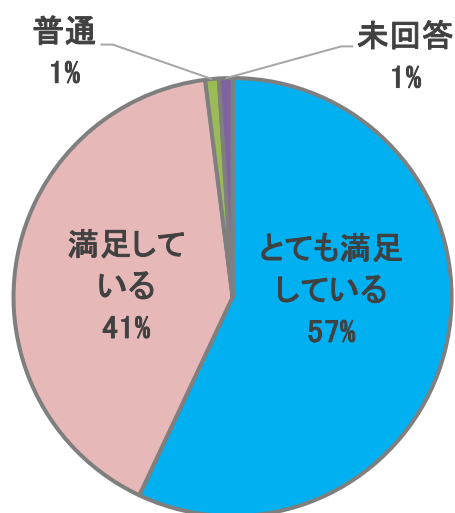


とても感じている	63%	47名
感じている	33%	25名
普通	3%	2名
どちらともいえない	0%	0名
感じられない	0%	0名
未回答	1%	1名

[理由] ※複数回答

- ・希望をよく聞いてくれての計画だと思う。お願いした通りのケアプランだと思う(他3名)
- ・利用者の満足度があります(他1名)
- ・本人の希望する体の回復状況や自宅での生活(外出)に係る、将来の目標について、ケアプランに反映されている。
- ・相談した内容にいつも素早く対応して頂き、いつも計画に反映されていると思います。
- ・急な変更にもいつも相談に乗って頂いております。
- ・どちらかというと、私の一方的な考えが多い気がしてすみません。
- ・ケアマネさんに分からないことは何でも聞いていますので、今は不便な事は何もなく大変助けられており、何でもすぐ力になってもらえるので、娘も息子にも喜んで貰っています。
- ・デイサービスのプラン変更等をお願いしても、希望を受けてプランを計画して頂いております。
- ・デイでの過ごし方は、家族は見た事がないですが、本人の大好きな麻雀をしたり体のケア等をして頂いて、本人の意見が取り入れて頂いていると思います。
- ・食事や入浴の心配が少なくなりました。
- ・本人が納得しています。
- ・本人の希望としては、何か手仕事のような事をすれば、多分充実感があるのだろうと思われます。
- ・年寄りの身になって、色々プランを作って頂いています。
- ・(取り入れられていると)感じています。本人の努力ナシが残念です。
- ・希望を伝えてあるので、助かっています
- ・今回も母の希望を取り入れて下さいました。
- ・本人、家族の要望が適格にケアプランに反映されております。
- ・必ず『何かありませんか』と、こちらの要望を取り入れてくれています
- ・必要十分な対応を頂いています。内容についてもきちんと説明があり、納得性が高いです。
- ・私の様子をちゃんと理解して頂いていると、感謝しています。
- ・私の言うことをよく聞いてくれます。
- ・気軽に相談に乗ってくれます。

(2) 計画書の内容について満足しているか



とても満足している	57%	43名
満足している	41%	30名
普通	1%	1名
どちらともいえない	0%	0名
不満がある	0%	0名
未回答	1%	1名

[理由] ※複数回答

- ・本人、家族の要望が適格にケアプランに反映されております(他1名)
- ・ほとんど要望通りに対応して頂いています(他1名)
- ・良いと思います。満足しています(他1名)
- ・本人の希望を取り入れて頂いておりますので、満足しております(他1名)
- ・本人の負担や無理のない計画で、又色々と学べる事がとても楽しみで通所しており、休みたいと言った事は一度もありません。
- ・以前よりもケアの日数や時間が増え、生活の質が良くなっています。
- ・こちらと相手の都合に合わせて頂いています。
- ・特に生活に支障はありません。
- ・本人の気の向くまま、計画頂いています。
- ・本人はデイサービスから帰ってくると、とても楽しかったと喜んでいきます。掃除の方も丁寧でお風呂も楽しく入っています。
- ・リハビリがメインなので、反映されていて有り難いです。
- ・現状を把握して計画していると思います。
- ・当方の『達成目標』ととらえて努力します。
- ・私と夫の事を考えて下さっているので満足です。

⑤その他ご意見・ご希望など

- ・特にありません(他6名)
- ・今後とも宜しくお願いします(他5名)
- ・今の担当者を替えないで欲しい(他3名)
- ・いつも有難うございます。感謝しています(他3名)
- ・満足しています(他2名)
- ・いつも話を聞いて頂き、感謝しています。(他1名)
- ・担当の方に長く続けて頂けると、母も私達家族も安心なので、出来れば今後も末永くお願いしたいと思っています(他1名)
- ・今まで通りで良いと思います
- ・ご多忙の折、ご自愛下さい。
- ・ケアマネさんには、楽しい話や私共の話もきちんと耳を傾けて頂き、感謝しています。
- ・これからも色々二人共、体が不自由な事が多くなるとは思いますが、宜しくお願いします。
- ・いつも本当に有難うございます。毎回色んな提案や、生活のヒントを教えて頂き、助かっています。介護する側がショートステイを利用したり、デイサービスの日数を増やしたりする時に、罪悪感を感じないように、フォローして頂いているのも、有り難いなと思っています。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・いつもこちらが困った時に相談しても、良くしてもらい有り難く思っています。とても信頼しております、これからも宜しくお願いします。
- ・体力維持に努力したい(自分のみではなかなか思うようにならない)
- ・色々相談に乗って頂いています
- ・今後とも、本人のQOL向上と、家族のレスパイトを宜しくお願いします。
- ・ケアマネさんの顔を見たら、安心して涙が初めて流れたそうです。どうか今後も母の事を宜しくお願いします。
- ・今後とも色々ご迷惑を掛けることがあると思いますが、何卒宜しくお願いします。
- ・とても気遣いのある方で、優しく見守って下さいます。
- ・もうちょっと訪問して欲しい。月一回では足りない。
- ・本人も、ケアマネさんには話しやすいと何でも話しているので、とてもお世話になっております。これからも宜しくお願いします。
- ・ケアマネさんが、出来るだけ長く担当して頂けることが、一番の願いです。また、ケアマネさんご自身がもっと、介護サービスの知識を増やし、提案して頂ければ、より良い介護につながると考えています。何よりも、心ある対応を希望します。
- ・(アンケート)1～4全てで良かったです。介護の手続きから用語等、その他全般で説明が明確で、安心してお願い出来ました。
- ・いつも丁寧に対応して頂いております。とても親切に接して下さいと、本人も感謝しております。
- ・老々介護の二人暮らしですが、いつも明るく励まして頂いており、大変有難うございます。
- ・嫌な思いや不快な思いをしたことは、一度もありません。困った時にいつも相談にのって頂いて大変助かっています。
- ・とても話しやすいです。いない時は一寸寂しいです。
- ・状態が不安定な日常生活に良く対応して頂き、いつも感謝しています。
- ・様々な質問にも的確に答えて頂き、大変感心しております。今後とも宜しくお願いします。
- ・心配事など、親身になって優しく話して下さいるので、頼りにしております。

- ・ケアマネさんにはいつもお世話になっております。先日はお忙しい所、有難うございました。今後とも宜しくお願いします。
- ・適切にアドバイスと、対策を講じて下さって、心強く感謝しております。
- ・いつも親身になって、色々相談に乗ってくれて有り難いです。これからも宜しくお願いします。
- ・今後とも宜しくお願いします。何せ初めての事なので、ケアマネさんには良くして頂いています。
- ・今の所、楽しくデイサービスに行っております。職員の皆様には大変ご迷惑をお掛けしていると思いますが、伺う時は気付いた点をお話下さり有り難く感じています。これからも宜しくお願いします。