

2020 年度

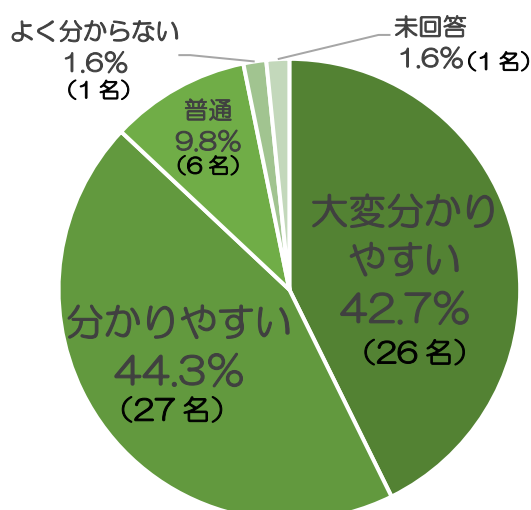
“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター

お客様アンケート集計結果

■実施■ 2021 年 1 月 ■依頼数■ 93 名（回答 61 名） ■回収率■65.6%

※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



■理由■（大変分かりやすい・分かりやすい）

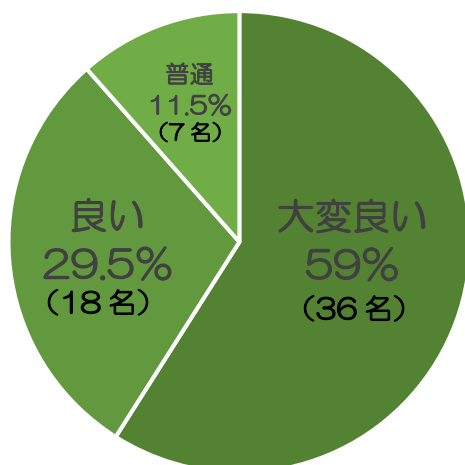
- ・言葉や説明が丁寧で良く分かります（他 2 名様）
- ・親切に分かり易く説明してくれる（他 1 名様）
- ・説明が具体的だから。
- ・冷静。要点が的確にまとまっている。
- ・細かなところまで理解するまで、丁寧に説明して下さいます。
- ・本人の状態を見て、色々提案して頂いています。

- ・使えるサービス等、教えてもらえる。
- ・細かくヒアリングして下さい、有難うございます。
- ・実態を踏まえた上で、積極的に提案をしてくれている。
- ・大変熱心に心を込めて説明して下さい。提案も本人や家族の立場に立って下さる。
- ・現在の状況を踏まえて、他の介護施設などを提案して頂いている。
- ・変わらないので、提案他はお互いにありません。
- ・いつも話を聞いてくれ、分かりやすく説明して提案してくれる。
- ・対面の場合はもちろんの事、書面や電話においても一筆添えられていたり、内容を解り易く説明、提案して頂いていると感じられる。
- ・多分会って話す前に、自分の中でシュミレーションしてから、説明、提案に臨んでいる様だ。

■理由■（普通・良く分からない）

- ・デイサービスについてだけ聞いているので、他は分からない。
- ・こちらの聞き方が悪いのかも。

②ケアマネジャーの対応について



■理由■（大変分かりやすい・分かりやすい）

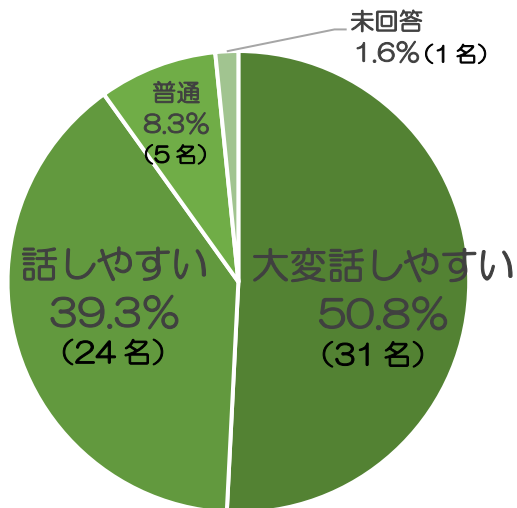
- ・こちらの良い時間、スケジュールに合わせて頂いている（他5名様）
- ・優しく応答して下さい。
- ・Zoomにも対応頂き、感謝しています。
- ・いつも笑顔で感じが良いです。
- ・電話してから訪問してくれる。
- ・いつもきちんとされています。
- ・親切丁寧に対応してくれる。

- ・訪問時、母の話を聞いて下さる。家族にも必要な事は無いのか、心遣いがある。電話もすぐ対応して下さい。
- ・いつもお話を聞いて頂いて、有難うございます。
- ・分かりやすく、丁寧に日時を知らせてくれたり、都合をまず聞いて下さる。
- ・気軽に何でも話やすく、留守の時などの対応も適切。
- ・こちらの日程や都合も含め、善処して頂いており、語り口も丁寧である。
- ・必ず事前に連絡を頂き、またこちらの要望などにも対応している。
- ・こちらの状況をお伝えしても動じず、受け止めてもらえるので打ち明けやすい。家族としては助かる、救いになる。
- ・こちらが納得するまで、対応して頂けていると思う。
- ・要点をテキパキと話すので、理解しやすい。

■理由■（普通）

- ・出来れば母ではなく、子の方に連絡を頂けると助かります。
- ・静かな話し方がよろしいと思います。

③ケアマネジャーは相談しやすいか



■理由■（大変分かりやすい・分かりやすい）

- 当方の話をよく聞いて、適切な話をしてくれる。
- 具体的な提案がある。
- 明るくて優しいので、話しやすいです。
- 心掛けてもらって話しやすい。
- 常に明るく前向きな話し方で会話できる。
- 何事も話せる人だと思います。

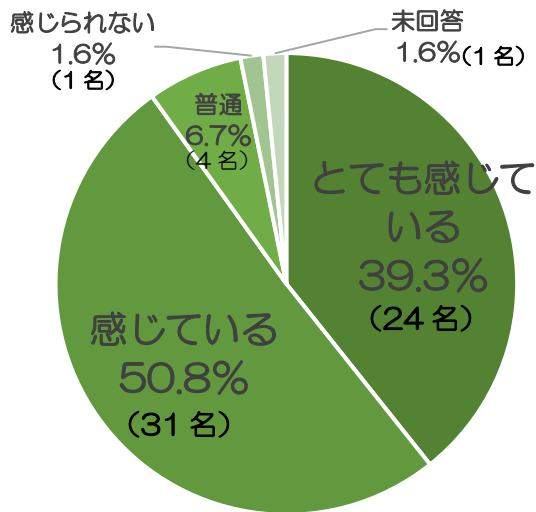
- 本人がおむつ姿をさらしても、平気でいてもらえたので、安心する。
つくろわずに素のままでいられる。
- よく相談に乗って頂ける。よく傾聴下さる、よく聞いて下さる感じで話しやすい。
寄り添ってくれる感じがします。
- 気軽に何でも話やすく、留守の時などの対応も適切。
- どこからでも来いという感じで、垣根を作らない性格らしい。
- 丁寧に対応して下さいっているので、不安なくお願い出来ます。
- 親切に対応して頂いております。有難うございます。
- 気さくに他愛のない話にも傾聴して下さいます。
- 気軽に話せて相談しやすい。
- 前にも要支援の時にお世話になっている。
- 色々な事について、親身になって相談に乗って下さるので心強いです。
- お風呂を週1回から2回にしたかどうかとか、迷う時など本人の体調からして
この辺かどうか、安心できる対応です。
- 大変フランクに話す事ができ、余計な気遣いをしなくても良い人柄である。
- 丁寧に対応して下さいっているので、不安なくお願い出来ます。

■理由■（普通）

- 穏やかな話し方をなさいますので、話しやすいと思います。

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



■理由■（とても感じている・感じている）

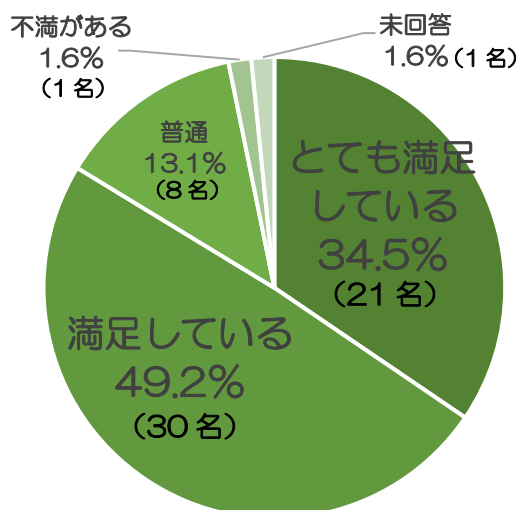
- ・満足できる（他1名様）
- ・字がもう少し大きいと見やすいです。
- ・楽しく過ごしていますし、話しやすいです。
- ・厳しく励ましてくれる。
- ・デイサービスを休むことが多い。
- ・本人の体の状態、経済面等を大きく考慮下さる。
- ・こちらの要望等について、十分対応して頂いている。

- ・まだ実際の利用サービスは、ベッドレンタル以外受けていないので、何とも言えない。
- ・毎回善処して頂いている。追加の要望に対しても、適宜対応して頂けている。
- ・近い将来を、ある程度予測した上で作成しているようだ。
- ・気軽に相談にのって頂いております。
- ・本人の体調や精神状態を考慮して、負担なく計画して下さいます。
- ・利用者に応じて、ケアプランを作成してくれています（希望通りのプラン）
- ・大丈夫かといつも確認して頂いています。
- ・月1回のショートステイが有り難くて！この3泊4日のお陰で頑張れています。
- ・希望通り、他に必要なものはと気兼ねなく相談できる。
- ・その状況に応じて、必要なプラン変更をしっかりと話し合っている。
- ・介護を受ける本人が、他の人との交流を好まない面があるが、理解して考えてくれている。

■理由■（普通・感じられない）

- ・耳が悪いので、マスクを掛けているので分かりづらい。
- ・リハビリ計画も取り入れて頂き、有難うございます。
- ・私自身の希望はあるが、大きい理由は説明してくれる。

(2) 計画書の内容について満足しているか



■理由■（とても満足している・満足している）

- ・希望通りです。満足です（他1名様）
- ・字がもう少し大きいと見やすいです。
- ・毎月同じなので満足しています。
- ・こちらの要望を取り入れて頂けている。
- ・心配りをして頂いています。
- ・一定のペースの計画、有難うございます。
- ・要支援1から2への移動があれば尚良い。

- ・本人はいきいきと計画に沿ってこなし、元気になっている。
- ・私の意見に対し、より良いアドバイス等を提案して下さる。
- ・私自身の希望はあるが、大きい理由は説明してくれる。
- ・色々な方と交流してもらって、楽しい様に感じています。
- ・本人の体調や精神状態を考慮して、負担なく計画して下さいます。
- ・介護を受ける本人に、合わせざるを得ない面がある。
- ・まだ実際の利用サービスは、ベッドレンタル以外受けていないので、何とも言えない。
- ・後手にならない様に、考えて頂いております。

■理由■（普通・不満がある）

- ・（マスクを掛けているので）皆に伝わっていない。

⑤ その他ご意見・ご希望など

- ・特にありません。これからも宜しくお願いします（他7名様）
- ・今後も担当を変えないで欲しい（他2名様）
- ・いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願いします（他1名様）
- ・本人がとても感謝しております。
- ・親身になって話して下さいます。
- ・話しやすい。
- ・よく手配をしてもらっています。
- ・毎月の電話による照会、3ヶ月に1回の面会を適宜実施していることに感謝します。
- ・急な時の対応、有難うございます。
- ・今後の老化に合わせてお世話になる事も増えてくると思います。
その時は色々教えて下さい。

⑤その他ご意見・ご希望など（前ページより）

- ・何事も素早く対応してくれます。
- ・私達の気持ちを理解して下さいと思っています。
- ・病院に毎回付き添って下さって有り難い（先生の話、薬が難しすぎて）
- ・今のままでとても満足している。
- ・（本人は）人が来ると調子がいいが『疲れた』『痛い』『早く死にたい』と、家族の顔を見れば朝から晩まで言われ、機嫌が悪いと『30年前に孫の子守をしたから足腰が悪くなった』と言われ、家族はストレスがたまります。
月に1週間位ショートステイを利用して貰えたら助かるが、本人は行きたくないようだし…。
- ・発言や指摘、特に身体的な事や投薬に関して、慎重にお願い致します（思わぬ反応、影響力があります）勝手に自己判断で、ある薬の服用を中止した。
- ・法人も事業所も違うのですが、数年前に母の介護でなかなか分かってもらえずに悲しい思いをしたので、尚更有り難く思います。
家族にも寄り添って貰えて有難いです。
- ・とても親身になって頂いております。今後状況が深刻になるかと思いますが、宜しくお願いします。
- ・今のところ落ち着いているのですが、今後病気の事で一抹の不安あり…。
- ・年を取ると、状況の変化に対して混乱し不安になり、少々時間が掛かります。
色んなことがいっぺんに変わるのはカンベンして欲しいです。
- ・月1回の訪問日には、いつも明るく励まして頂いており、大変感謝いたしております。
- ・家族が気付かないところも色々ご指導下さいます。引き続き宜しくお願い致します。
- ・コロナ禍の中、いつも有難うございます。母は月1度、お会いできるのを楽しみにしております。ご自愛下さい。
- ・いつも親身に相談に乗って下さり、感謝しております。
これからも色々お世話をお掛けしますが、宜しくお願い致します。
- ・月1度の計画カレンダーを届けて頂き、有難うございます。
本人と食事の事、体調の事等、話を聞いて頂いたり、何でも相談できますので安心です。
これからも宜しくお願いします。
- ・訪問時はいつも、母の言葉と笑顔を引き出して頂き、有難うございます。
ケアマネジャーさんの方から、沢山お話しをして下さるので、こちらもとてもお話ししやすいです。今後相談事も増えていくと思うので、引き続き宜しくお願いします。
- ・認知症を取り取り巻く問題について、より専門的な知識を身に付けて、家族にアドバイスをして頂ける存在となって頂きたいです。
また必要な所へのパイプ役となって欲しい（後見人制度など）
- ・ケアマネジャーを信頼している。認知症の母親の話をよく聞いてくれて、その状態に合わせた方向性を考えてくれている。