

2024 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■2025 年 1 月 ■依頼数■ 99 名（回答 60 名） ■回収率■60.6%

※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ケアマネジャーの介護保険サービスなどの説明や提案は分かり
やすいですか？



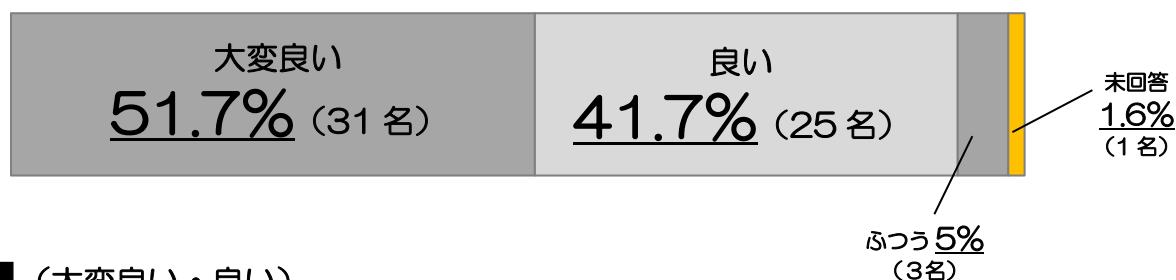
■理由■（大変分かりやすい・分かりやすい）

- ・分かりやすいです。丁寧です（他 2 名様）
- ・具体的で良いです（他 1 名様）
- ・初心者でも、理解できます。
- ・ゆっくり話してくださるので。
- ・分かりやすい、説明の仕方だと思います。
- ・分からない時があれば、何でも詳しく教えて頂いています。
- ・初めての利用ですが、分かりやすく説明していただきました。
- ・大切な事が的確に伝わり、私共の意見を聞いてくれます。
- ・不安に思っている時、力になっていただいています。
- ・相手を見て、きちんと丁寧に説明する等、常に一番良い提案を考えて下さっている為です。
- ・前期までのケアマネジャーと代わったが、別の方も良く、前期の方と同様、相談しやすいと思いました。
- ・家庭の事情や母の状態を、総合的に判断いただけるからです。
- ・何事も初めてで、分からない事ばかりですので、詳しい説明は助かります。
- ・過日、担当が変わりましたが、同様に対応、説明、教示を得られています。

■理由■（普通）

- ・元々難解。前任者の説明に、方向性の違いが多く前に進まず、私が度々、役所に問い合わせをしました。前任者との合意事項や解釈、見解が否定されると混乱します。
- ・担当者が変わって、間もないので、これから期待します。

②ケアマネジャーの訪問時や電話等、対応についてお答え下さい



■理由■（大変良い・良い）

- ・私達の都合の良い時間に、合わせて下さいます（他1名様）
- ・良くして頂いています。
- ・親切、丁寧で有り難いです。
- ・利用について、全く支障等はありません。
- ・忙しい中、いつも大事にしてくださり、感謝しています。
- ・笑顔で、良く話を聞いてくれます。
- ・適度な頻度だと思います。
- ・フットワークの良い、対応をしていただいています。
- ・配慮された、ご対応です。
- ・約束の時間ちょうどに、いらっしゃいます。
- ・誰にでも理解できるように、対応してくれます。
- ・利用者（母親）に合わせた、話し方をしてくれます。
- ・外出中で留守の時は、他の方が対応に応じてくれます。皆、優しいです。
- ・仕事をしているので、家に帰る時間に合わせてくださいます。
- ・本人の状態が良くも悪くも、寄り添ってくれる感じが伝わってきます。
- ・メールの活用など、タイムリーに対応していただけています。
- ・いつも時間をきちんと守ってくださり、対面でも電話でも、丁寧に接してくれている為です。
- ・本人や介護者の心理（精神）状態を考慮して、対応していただいています。
- ・的確に、時間や場所を教えてください。有難うございます。

■理由■（普通）

- ・感染対策（手指消毒・ソーシャルディスタンス・マスク・感染後の訪問日・耳もとでの会話）について、再検討願います。

③ケアマネジャーは相談しやすい（話しやすい）と思いますか？



■理由■（大変話しやすい・話しやすい）

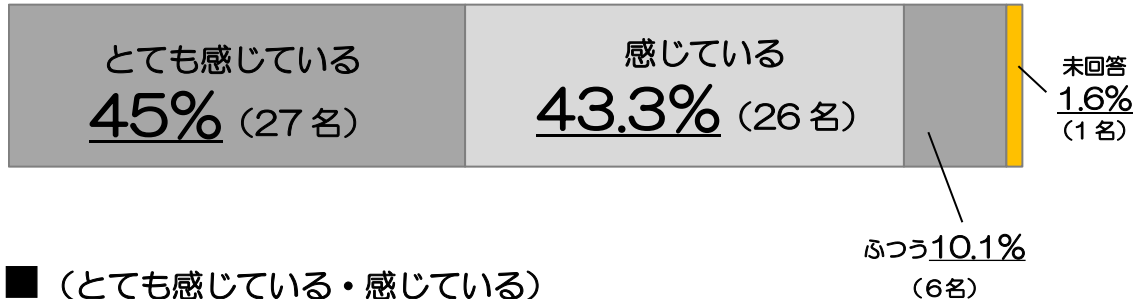
- 仙台に来て日も浅く、また耳も遠くなりましたが、優しく接していただき、感謝しています（他1名様）
- 優しい雰囲気、話しやすいです。
- 親身に対応してくれるからです。
- 親切、丁寧で有り難いです。
- 何でも相談できて、有難いです。
- 先日、対応いただいた時に、感じました。
- 何でも耳を傾けて、聞いてくれます。
- ほんわかした、優しい感じのひとなので、話しやすいです。
- 体験に基づいての受け答えに、説得力があります。
- 丁寧に対応していただけるので、相談しやすいです。
- 人柄等、前から承知していて、信用しています。
- 利用者（母）が話しやすいければ、良いと思います。
- 相手の気持ちを汲んでくれますので、話しやすいです。
- 介護の知識がないので、大変参考になります。
- 常日頃、こちらの状況について、気にかけてくれ、色々な話も気さくにしてくださるので困りごと相談しやすいです。
- 専門家としての知見で、アドバイスを頂けるからです。

■理由■（普通）

- 認識や方向性が、必ずしも一致せず。お互い少々、スムーズに進まなかったです。
- 確認しやすい。

④サービス計画書（ケアプラン）について

（１）ご本人、ご家族の意見が取り入れられていると感じますか？



■理由■（とても感じている・感じている）

- ・計画書のお陰だと思います。
デイサービスの方々に、大変良くしてもらっております（他1名様）
- ・私の取れる時間に、入れて頂いています。
- ・とても感じています。
- ・助かっています。
- ・安心して、お任せできます。
- ・私の希望等を、最大限受け入れてくれます。
- ・計画書の通りです。
- ・家族の状況について、いつも親身になってくれ、それに合わせて対応してくださっているのでとても有難いです。
- ・関係者が集まる会議の際に、本人の希望を丁寧に聞き取っていただき、すぐ計画に反映して頂いているからです。
- ・相談したことや、希望が反映されています。

■理由■（普通・未回答）

- ・事前の意見、リクエストの聴取が、不十分と考えます。
- ・何度もご迷惑をお掛けしましたが、面倒くさがらず探してくれました。

(2) 計画書の内容については、満足されていますか？



■理由■ (とても満足している・満足している)

- 今のままで良いです。
- 満足しています。
- 助かっています。
- 要望や希望に、沿ったものと感じています。
- 無理のない計画だと、思います。
- 現状でのベストなプランを、提案していただけています。
- 本人がついていけず、申し訳ない思いをさせました。
- 宜しくお願い致します。
- 利用者の意向が、含まれていると思います。
- あとは実行あるのみです。
- 豊富な、ご経験からのアドバイスや、常にこちらの状況に寄り添って、すぐに動いて下さるので、有難いです。

■理由■ (普通)

- 事前に作成したケアプランは、会議を経て、変更すべきは、変更すべき。意見や意向、リクエストが、業者と共に、否定無視された。合理的理由もなく残念。
- 法律や制度の中で運用するので、止むを得ません。
- まだ担当いただいて、日が浅く【普通】にしました。

⑤その他、ケアマネジャーや当センターに対して、ご意見・ご希望など
ございましたら、ご記入下さい

- ・特にありません（他 4 名様）
- ・今後とも、宜しくお願いします（他 3 名様）
- ・いつも有難うございます（他 1 名様）
- ・ご助言、ご指導いただけますと、幸いです。
- ・いつも大変良くして頂きまして、有難うございます。
- ・今は特にありません、宜しくお願いします。
- ・何の不満もございません。ショートステイにいる間、御世話になりたいと思います。
- ・いつも連絡した際など、親切に対応していただき、感謝しています。
- ・声のトーンに、気を付けて欲しいです。
- ・昨年度、アンケートの通りです。宜しくお願いします。
- ・いつも笑顔で接してくださり、感謝しております。有難うございます。
- ・前担当のケアマネジャーさんには、大変お世話になりました。心より、御礼申し上げます。
新しく担当になった、ケアマネジャーさんについては不明だが、電話口で何故か嘲笑されました（失礼では）
以前のペーパー（様式）の方が良かったです。
今後とも宜しくお願いします。
- ・誠実に対応していただいて、心強く頼りにしております。
今後とも、宜しくお願いします。
- ・1 回目の面談なので、ケアマネジャーさんの人間性を、理解できる時間が無かったです。
従って、全部【ふつう】としています。そのうち、理解するように、なるでしょう。
介護については、こちらもそれなりに勉強するつもりです。
すばやく反応出来るよう。お願いします。
- ・大変お世話になっております。先日はお電話を有難うございました。
母の認知面は、1 人でご飯などを、冷蔵庫から出して食べられる程度です。
出来ましたら、定期的に私にも、連絡をいただくと、有難いです。
先日もお伝えしましたが、母からの要望は、流して頂けると、幸いです。
- ・今後 1 ヶ月 2 ヶ月半年と、直近から短期で起こりうる状況を、教えていただき、早め早めに
プランなどを考えて、提案をお願いします。
- ・いつも、本人の希望に寄り添った、ケアプランを立てていただきまして、有難うございます。
これからも、どうぞ宜しくお願いします。
- ・ケアマネジャーが 3 人目なので、あまり変わらないで欲しいです。
娘の言うことは、あまり聞かないので、ケアマネジャーさんの方から徐々にでも良いので
もう少し、介護サービスを受けるように、働きかけていただくと、有難いです。
- ・ケアマネジャーの、交代期間が短すぎるので、利用者第一でお願いしたい。
方向性や考え、方針など、引継ぎは正確に充分にお願いします。
想像と事実を区別しての説明と、正確な情報を望みます（結果に影響します）
リハビリの開始時期など、医者の指示や、利用者家族の意向を、最優先でお願いします。

～つづき～

- 担当のケアマネジャーさんには、先を見据えた提案をいただき、本当に助かりました。
これからも、宜しくお願いします。
- 介護の事で話を聞いてくれるので、私のストレスや気持ちが、楽になります。
いつも有難うございます。これからも、宜しくお願いします。
- 母が出来ないことが、増えてきました。
今後のケア、方針等も、色々アドバイスをお願いします。
- いつもこちらの要望を、的確に汲み取っていただき、且つスピーディーに対応して下さるので、大変助かっております。
現状のみならず、今後の心配事についても話せるので、不安が少なくなります。
いつも安心を、下さる方です。有難うございます。
- いつも親切に対応していただき、有難うございます。
意見や希望は、特にありません。今後とも、宜しくお願いください。
- いつも誠実に、私共に親身に寄り添ってくださり、大変感謝申し上げます。
介護で孤立しないように、気にかけて下さり、心から救われております。
これからも、何卒宜しくお願い申し上げます。
- 母からは、ケアマネジャーさんとどういった内容の話だったのか、一切聞けない（記憶していない）ので、フィードバックがあると、助かります。