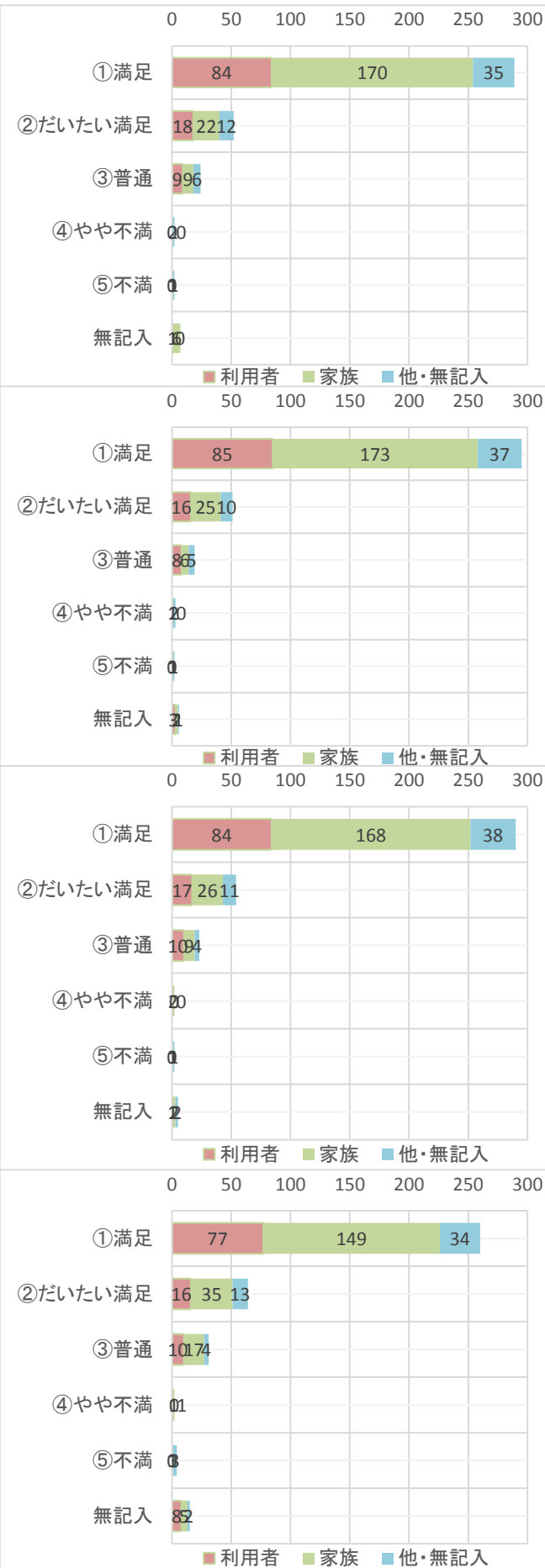


利用者アンケート集計

回答数: 376

《相談受付時の対応について》 利用者 家族 他・無記入 合計

問1. 担当ケアマネジャーの言葉遣いや礼儀、態度に満足していますか	①満足	84	170	35	289
②だいたい満足	18	22	12	52	
③普通	9	9	6	24	
④やや不満	0	0	2	2	
⑤不満	0	1	1	2	
無記入	1	6	0	7	
小計	112	208	56	376	
問2. 担当ケアマネジャーは毎月ご自宅を訪問し、ご本人の状態やサービスの状況等を把握しようとしていますか	①満足	85	173	37	295
②だいたい満足	16	25	10	51	
③普通	8	6	5	19	
④やや不満	0	1	2	3	
⑤不満	0	1	1	2	
無記入	3	2	1	6	
小計	112	208	56	376	
問3. 担当ケアマネジャーはご自宅への訪問や電話連絡の際、お気持ちを配慮した対応を行ったり、話しかける等、気を配っていますか	①満足	84	168	38	290
②だいたい満足	17	26	11	54	
③普通	10	9	4	23	
④やや不満	0	2	0	2	
⑤不満	0	1	1	2	
無記入	1	2	2	5	
小計	112	208	56	376	
問4. 事業所に連絡した際、用件が迅速にケアマネジャーに伝わりますか	①満足	77	149	34	260
②だいたい満足	16	35	13	64	
③普通	10	17	4	31	
④やや不満	1	1	0	2	
⑤不満	0	1	3	4	
無記入	8	5	2	15	
小計	112	208	56	376	

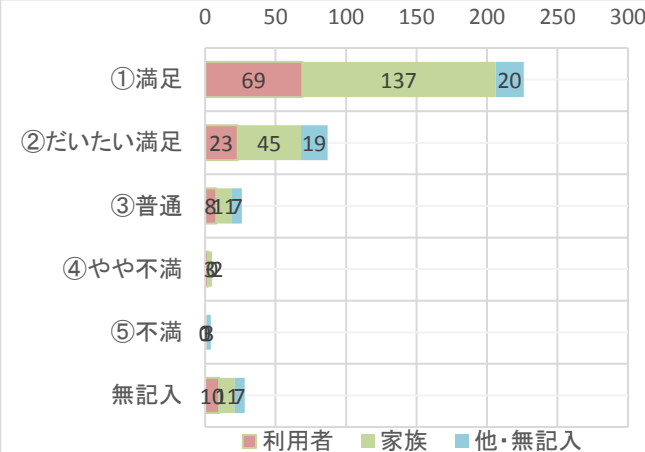
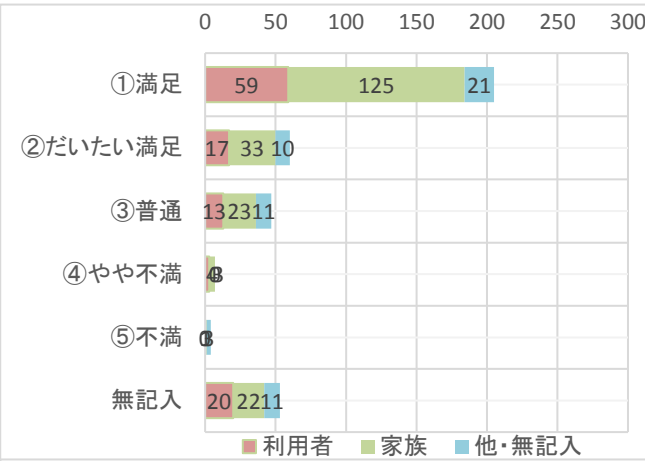
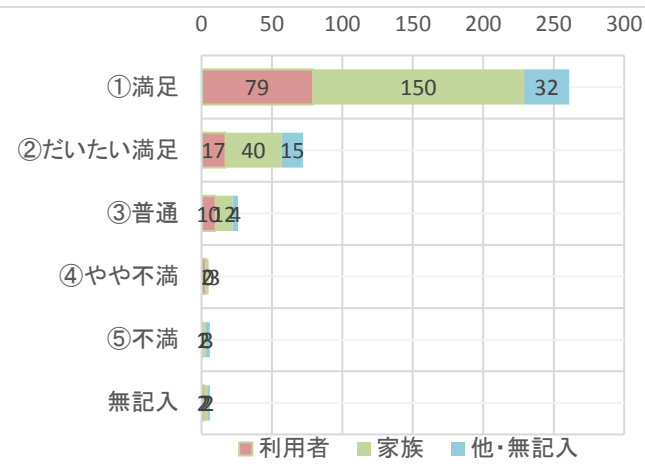
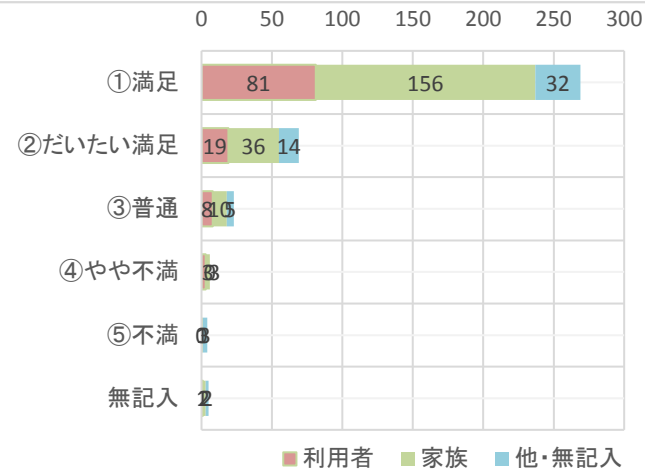


問14. ご意見、ご要望（記述分を抜粋・該当する設問に振り分けました）

- 問1. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 利用者 ・いつも笑顔で接してくださり安心してお話ができます
- 利用者 ・上から目線での言葉、態度がはじめからあり、人を大切にしているお仕事の方とは今でも思えません。
- 家族 ・困ったときにいつも適切なアドバイスをしていただき大変助かっております。介護のストレス等もよく聞いてくれて、相談することで気が晴れることが多いです。
- 家族 ・礼儀正しく出すぎずによくこちらの話を聞いて下さりありがたいと思っています
- 課題 **上から目線での言葉、態度と利用者にも思われている**
- 問2. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 利用者 ・大変ご指導して下さい私の愚痴等も快く聞いて下さってとても頼りにしております。
- 利用者 ・総じて良くしていただいている。マネジメント・読心力はやや弱いが、なりふりかまわず患者に寄り添う気持ちの人間が全てをカバーしている。経験がその弱さを埋めてくれるものと思う。人柄は申し分ないと思う。
- 利用者 ・毎月サービス利用計画書を持ってきていただき、何か加えること不自由な事はないか聞いて下さいます
- 家族 ・質問や要望に迅速に対応してくれる。親身になってくれるので相談しやすいが適度な距離感をおいてくれるので有難い。
- 家族 ・利用者本人は耳の聞こえが悪いので、大きな声で話しかけてもらいますが本人からよく話をする方ではない為軽い状況確認するくらいになっています。もう少しお話してもらえばと思いますが大変なものわかります。
- 課題 **マネジメント・読心力はやや弱いと利用者にも思われている。利用者があまり話さない場合ももっと話を聞いてほしいと家族からの声がある**
- 問3.
- 利用者 ・連絡等はいつも一方的で都合等は聞く耳がなく、いやそうに答えるので、決めざるをえない現状です。
- 家族 ・アポイント(訪問)はいつも当日とか、前日に連絡がある。連絡の手段が不適切、合理的ではない等、基本的な社会人マナーに欠けると思う。
- 家族 ・最近ケアマネジャーさんが交代しました。以前のケアマネさんは経験豊富で、いつも明るくてきばきと対応して下さいました。心強かったです。後ろ向きになりがちな母にがんばっていらっしゃる他の利用者さんの例をよく話して下さいました。でも立派すぎる他の方の話は母を元気づけることにはなりません。よかれと思っていろいろ話して下さいなのに、申し訳ないと思います。新しいケアマネさんは母の事をできる限り知ろうと母に沢山話しかけて下さい。今の自分をなかなか受け入れられず元気だった頃の自分と比べて嘆いてばかりいる母に「本当におつらい経験でしたね。」と寄り添って下さり、母の気持ちの救いになっていると感じます。お二人とも利用者の立場を尊重し、より良いケアを受けられるように動いて下さる姿勢は共通で本当にありがたく心強いです。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- 課題 **連絡等はいつも一方的と思われる、アポイントの連絡が訪問当日や前日にある。連絡の手段が不適切、合理的ではない等、基本的な社会人マナーに欠けると利用者や家族から思われている。**
- 問4. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 利用者 ・事業所内部のことは承知していませんが、お出かけいただくスタッフの方々の明るくお話しもしていただききちんとお仕事も丁寧になさって下さっています。たいへん感謝しています。
- 利用者 ・私どもが事務所に電話等した所、受付対応がとても聞きづらく悪い感じ。受付対応をもっとはっきり答えてほしい。
- 家族 ケアマネさんかよくやつとるのじ買所へ直接に連絡等をすることはほとんどないのじや、ざらんと連絡も取れしいると思ひます。ただ、担当の方が万一ご都合の悪い場合など代理の方のお顔がわからないので、ご紹介いただいたほうがよろしいかと思ひます。
- 家族 ・とても丁寧で良く気遣い下さり、感謝しています。急な連絡等に迅速に対応して頂き助かっています。電話やショートメールでのやり取りが主ですが、返答等も的確で有難いです。今後どうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 家族 ・電話がつながりにくい時があります。できたら改善をお願いします。
- 課題 **電話対応が悪い、電話がつながりにくい。担当ケアマネジャーが不在時など誰が来るのか不安に思う。**

《サービスの内容について》

問5. ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の要望を聞いてくれた上で、十分な話し合いができていますか。	①満足	81	156	32	269
	②だいたい満足	19	36	14	69
	③普通	8	10	5	23
	④やや不満	3	3	0	6
	⑤不満	0	1	3	4
	無記入	1	2	2	5
	小計	112	208	56	376
	問6. 担当ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際、いろいろなサービスの内容の説明や事業所を紹介してくれましたか	①満足	79	150	32
②だいたい満足	17	40	15	72	
③普通	10	12	4	26	
④やや不満	3	2	0	5	
⑤不満	1	2	3	6	
無記入	2	2	2	6	
小計	112	208	56	376	
問7. 介護保険以外のサービスについて必要な時に情報提供や説明はしてくれましたか	①満足	59	125	21	205
	②だいたい満足	17	33	10	60
	③普通	13	23	11	47
	④やや不満	3	4	0	7
	⑤不満	0	1	3	4
	無記入	20	22	11	53
	小計	112	208	56	376
	問8. 現在のケアプランは、ご本人の身体状況や要望に対応されている満足度のいくものですか	①満足	69	137	20
②だいたい満足		23	45	19	87
③普通		8	11	7	26
④やや不満		2	3	0	5
⑤不満		0	1	3	4
無記入		10	11	7	28
小計		112	208	56	376



- 問5. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 家族
・本人とうまくコミュニケーションをとってくれています。マネジメントもまったく不満がありません。相談にも真摯に対応して頂いている
- 家族
・母も家族もとても信頼しています。母もケアマネージャーさんに言われると納得できるようです。その後の連絡も頂き家族も状態を把握できています。アドバイスも的確で方向性が見えるので安心できます。今後共宜しくお願い致します。
- 家族
・こちらからの要望に迅速に対処して頂いているので、大変助かっています。判らないことも尋ねればすぐに調べて折り返して下さるのでありがたいです。

課題 自由記載には出ていませんが、やや不満の方が設問4までより多くなっています

- 問6. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 家族
・わからないことだらけなのでいろいろ提案していただけるといい。
- 家族
2ヶ所目の事業所でACTさんと出会いました。以前のは、大手の母体がある事業所だったので紹介される貸与などが自分の母体の会社のものが中心で希望と違う時やりにくかった。今はそれがなく、とてもやりやすい。

課題 自由記載には出ていませんが、不満の方もいます

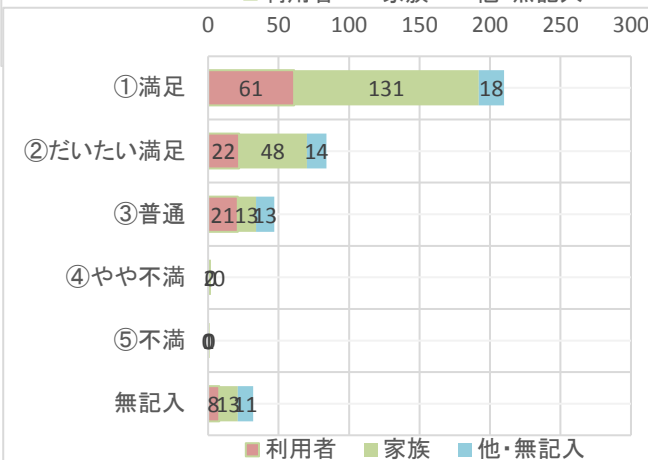
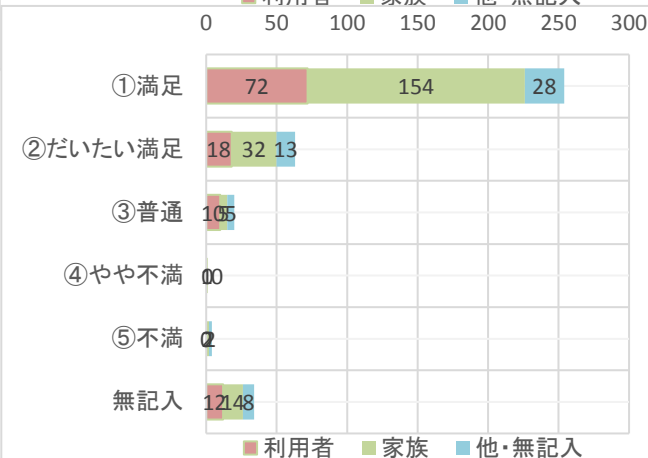
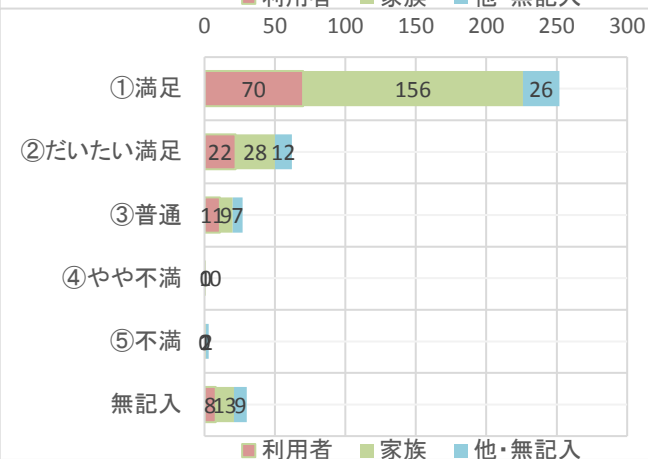
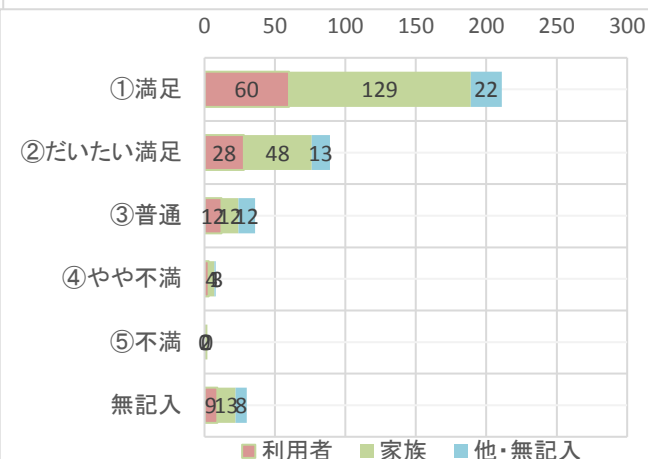
- 問7. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 家族
・各方面への知識も豊かでよく学んでいらっしゃる事、質問以上の状態キャッチ能力で的確な対応をして頂き心配りが身にしみます。

課題 自由記載は少ないが、回答に無記入が多い。回答しにくい設問なのか。

- 問8. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望
- 家族
・少しPC慣れていないように入力ミスがある。(ケアプランなど使い回しかなど)
- 家族
・常にお心づかい下さり困った時にはビックリする様なアイデアをご提示いただき大変嬉しく思っております。ケアマネージャーさんがいらっしゃらなかつたら、今頃体調を崩していたと思います

課題 PCの不慣れ、入力ミスがある等(ケアプランなど使い回しかなど)仕事の精度が低い。仕事の精度が低いと思われる信用の低下に繋がることを意識しているか。専門家として、判断の根拠を示した上でケアプランの作成ができていますか。

問9. ケアマネジャーを含めた各事業所の介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか	①満足	60	129	22	211
	②だいたい満足	28	48	13	89
	③普通	12	12	12	36
	④やや不満	3	4	1	8
	⑤不満	0	2	0	2
	無記入	9	13	8	30
	小計	112	208	56	376
問10. ご本人及びご家族のプライバシーは守られていると感じますか	①満足	70	156	26	252
	②だいたい満足	22	28	12	62
	③普通	11	9	7	27
	④やや不満	0	1	0	1
	⑤不満	0	1	2	3
	無記入	8	13	9	30
	小計	112	208	56	376
問11. 事業所及び担当ケアマネジャーは、苦情・相談・要望等があった際、よく話を聞いて対応してくれますか	①満足	72	154	28	254
	②だいたい満足	18	32	13	63
	③普通	10	5	5	20
	④やや不満	0	1	0	1
	⑤不満	0	2	2	4
	無記入	12	14	8	34
	小計	112	208	56	376
問12. ACT・人とまちづくりの居宅介護支援を利用したことで、ご本人やご家族の生活がしやすくなりましたか	①満足	61	131	18	210
	②だいたい満足	22	48	14	84
	③普通	21	13	13	47
	④やや不満	0	2	0	2
	⑤不満	0	1	0	1
	無記入	8	13	11	32
	小計	112	208	56	376



問9. ●ケアマネジャー、事業所についてのご意見ご要望

利用者 ・携帯またはメールでの対応も可能になるとさらに良いと思います。

家族 ・専門知識がたりない。体調をくずしているときでも訪問がない。

家族 ・前任者の方より数段細かな対応をさせて頂いてます。(ありがたいです)(ご多用とは存じますが)準備、セッティング等迅速な対応をさせて頂いてますが、後日の確認やアフターケアの連絡もとっていただけると助かります。(ex. 介護事業所⇄本人との契約等セッティングは早く有難いが、後日の結果確認やフォローもしてほしい)

家族 ・たくさんの利用者をかかえていらっしゃると思いますので、スケジュールのご都合もあるでしょう。ケアマネジャーが付添の場合の早い時期の対応は、なかなかできないのは、しかたないです。利用者本人に対して話を聞いてくれています。

家族 ・人柄については温かい方だが、何しろ経験が浅くこちらが1番困っていることの専門知識(人脈等も)がなさすぎる。本来ならば事務所がフォローすべきところ'おまかせ'という感じなので、気の毒にさえ思うことがしばしばで、苦情などはとても言えない。(ご本人も困っていることについて事業所に相談できないのかと思う場面がある。)

家族 ・ケアマネジャーさんに対しての専門的な教育がなされていないと思う。言葉は悪いが'素人さんの集まり'といった感じ。地域包括センター、保健所や病院のソーシャルワーカー等、様々な人々に相談してきたが、肝心なことはケアマネジャーさんに聞いてくださいと言われるので、もどかしい思いが多々ある。

課題 **利用者、家族から、専門知識がたりない、事務所のフォローがないと思われる場合がある。利用者が体調をくずしている時に訪問してほしい。結果確認などフォローもしてほしい。**

問10. ●プライバシーが守られているかについてのご意見ご要望

課題 **概ね満足されているようです。回答に無記入が多い。**

問11. ●事業所・ケアマネジャーについてのご意見ご要望

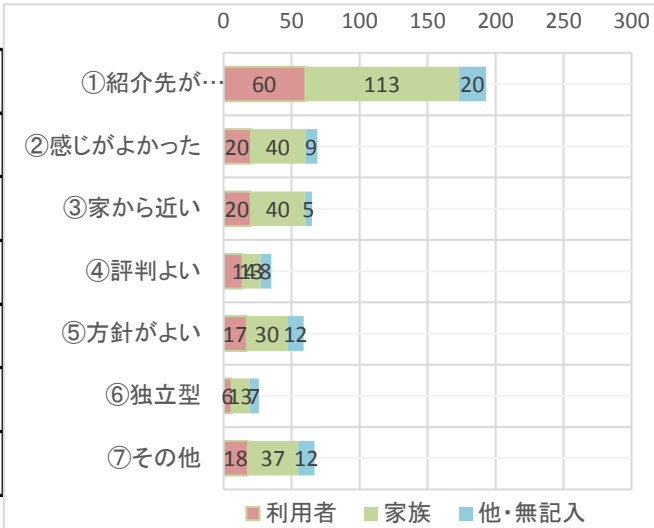
利用者 ・サービス対象者をたくさん抱えて大変だと痛感しています。利用者側からみると体調不良の時話を聞いて下さると不安も解消するかと思います

課題 **体調不良で不安の時に話を聞いてほしい。回答に無記入が多い。**

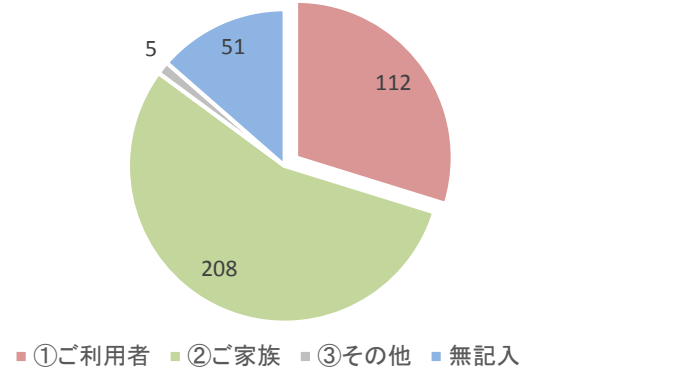
問12. ●ケアマネジャーについてのご意見ご要望

課題 **利用者のADL等低下することが多く、よくなったとは答えにくいのか。家族介護者に対する効果的な支援が必要**

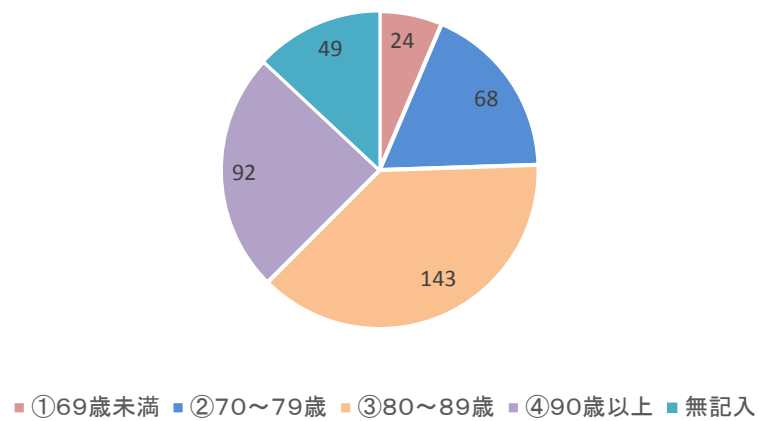
問13. 当事業所を利用 することに決めた 理由を教えてください(複数回答可)	①紹介先が信頼できるから	60	113	20	193
	②感じがよかった	20	40	9	69
	③家から近い	20	40	5	65
	④評判よい	14	13	8	35
	⑤方針がよい	17	30	12	59
	⑥独立型	6	13	7	26
	⑦その他	18	37	12	67



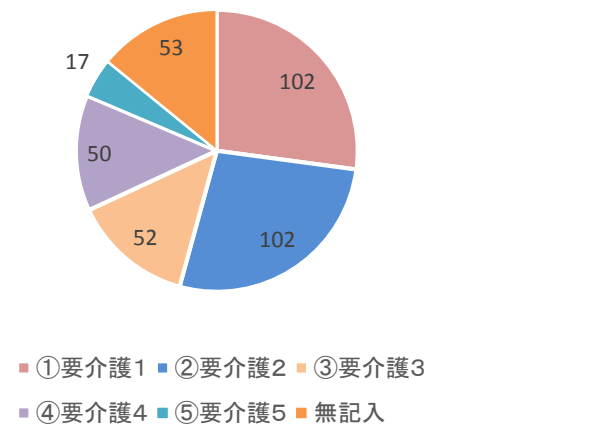
I. このアンケートに お答えいただいた 方は	①ご利用者	112
	②ご家族	208
	③その他	5
	無記入	51
	小計	376



II. ご利用者ご本人 の年齢は	①69歳未満	24
	②70～79歳	68
	③80～89歳	143
	④90歳以上	92
	無記入	49
	小計	376



III. ご利用者ご本人 の介護度は	①要介護1	102
	②要介護2	102
	③要介護3	52
	④要介護4	50
	⑤要介護5	17
	無記入	53
	小計	376



問13. ●事業所についてのご意見ご要望

課題 信頼される所からの紹介が一番多かった。方針や独立型でも選んで頂けている

利用者 ●介護保険制度について ご意見・ご要望

利用者 ・最初のころはケアマネージャーさんをボランティアの人だと思い込んだりした位制度のことを知りませんでしたが、最近やっと新聞に保険制度のことが載っていると気をつけて見るようになりました。選挙もしかり。

家族 ・料金の件で1割だったのが、2割に改正され急に2倍になって少し負担に感じる

家族 ・これからどうなるか動向をリサーチして教えていただきたい。

利用者 ●その他 ご意見・ご要望

利用者 ・私の生き方をケアマネージャーさん、ほかの人たちが真剣に考えてくれてるのに本人が毎日何もせずテレビを見るだけの生活は恥ずかしいと感じます。

利用者 ・人の和を以って一層の発展を祈ります。

家族 ・きちんと理解する時間がないままに利用させていただいている。昨年からショートステイの費用が2倍になるなど利用しにくいことが増え家族の負担ばかりが増えている。家計がきついのがなにより厳しい。日本の高度成長を支えた労働者層の世代がなぜこのような扱いを受けるのか理解できない。

家族 ・現在は、被介護者を含め、家族ともども安定した生活を送っていますが、今後のことを考えると不安でたまりません。

家族 ・介護タクシーの予約に関する利便性向をお願いします。予約が非常に困難である。

家族 ・ある程度の年齢に達したら(たとえば101歳)保険料を免除したらどうでしょうか？

家族 ・「介護は一人で抱え込まないで・・・」とよく言われるが、外へ助けも求めても何も改善しないどころかサービス(ソフト)はますます質が低下しております。第三者へ任せることもできず、自分の体力、判断力が衰えていく一方で不安はつのばかりです。日本では(特に地方)介護システムがうまく回っているところもたくさんあるはずで、早くそういうノウハウを東京都でも活かして頂けるよう切に願っております。事業者同士のネットワークも広げていただき、国への訴えも起こして頂きたいと思っております。

課題 意見を述べて下さった方は、事業所やケアマネ、また介護保険に期待を寄せていたのに、今後の事が不透明で、不安を感じている様子が見られます