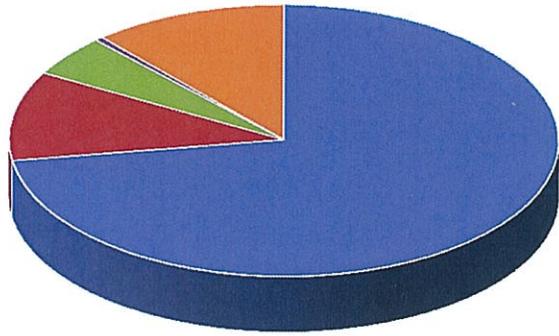
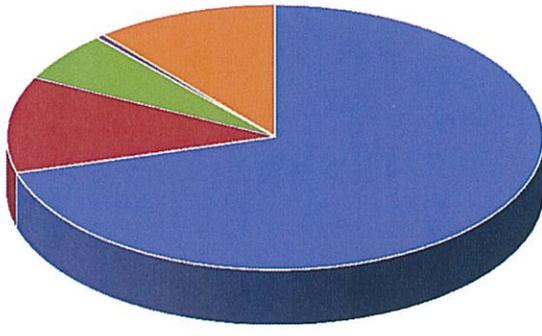
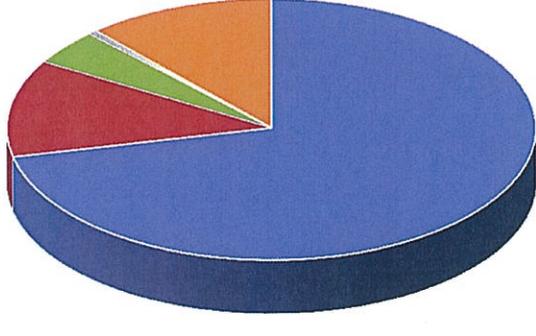
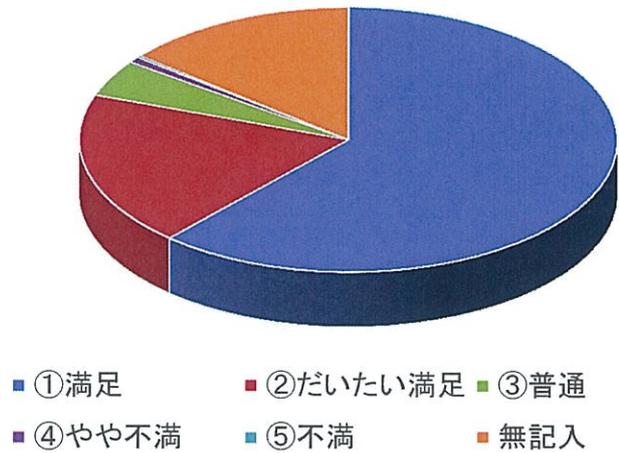


《相談受付時の対応について》

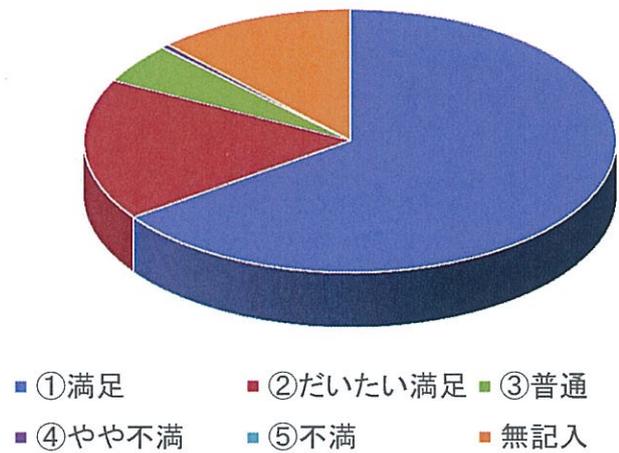
問1. 担当ケアマネジャーの 言葉遣いや礼儀、態度に 満足していますか	①満足	307	 <p>■ ①満足 ■ ②だいたい満足 ■ ③普通 ■ ④やや不満 ■ ⑤不満 ■ 無記入</p>
	②だいたい満足	45	
	③普通	21	
	④やや不満	2	
	⑤不満	0	
	無記入	49	
	小計	424	
問2. 担当ケアマネジャーは 毎月ご自宅を訪問し、ご本 の状態やサービスの状況等 を把握しようとしていますか	①満足	299	 <p>■ ①満足 ■ ②だいたい満足 ■ ③普通 ■ ④やや不満 ■ ⑤不満 ■ 無記入</p>
	②だいたい満足	50	
	③普通	26	
	④やや不満	2	
	⑤不満	0	
	無記入	47	
	小計	424	
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 を行ったり、話しかける等、 気を配っていますか	①満足	303	 <p>■ ①満足 ■ ②だいたい満足 ■ ③普通 ■ ④やや不満 ■ ⑤不満 ■ 無記入</p>
	②だいたい満足	51	
	③普通	19	
	④やや不満	1	
	⑤不満	1	
	無記入	49	
	小計	424	

問4. 事業所に連絡した際、用件 が迅速に担当ケアマネジャー に伝わりますか	①満足	261
	②だいたい満足	80
	③普通	19
	④やや不満	3
	⑤不満	1
	無記入	60
	小計	424

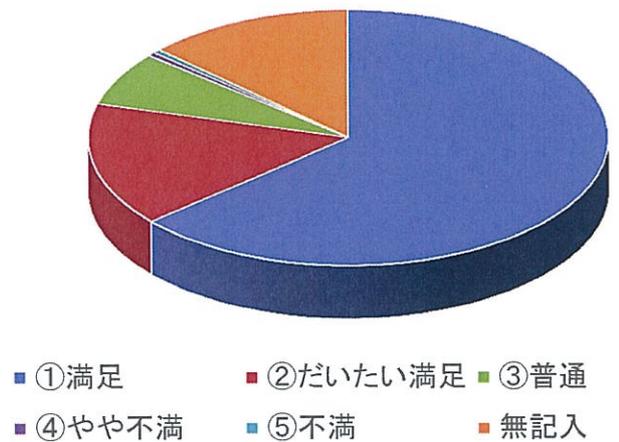


《サービスの内容について》

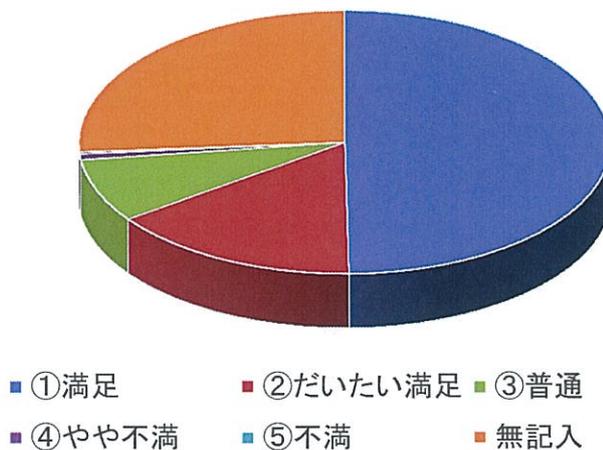
問5. ケアプランを立てる際、ご利用 及びご家族の要望を聞いて くれた上で、十分な話し合い が出来ていますか	①満足	276
	②だいたい満足	74
	③普通	21
	④やや不満	2
	⑤不満	0
	無記入	51
	小計	424



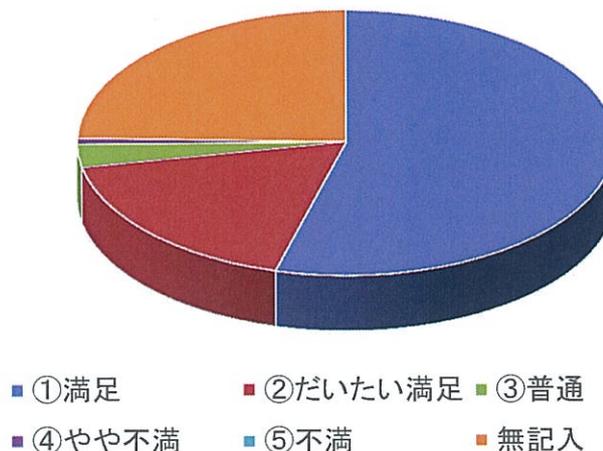
問6. 担当ケアマネジャーは、 ケアプランを立てる際、いろ いろサービスの内容の説明 や事業所を紹介してくれまし か	①満足	270
	②だいたい満足	66
	③普通	29
	④やや不満	2
	⑤不満	2
	無記入	55
	小計	424



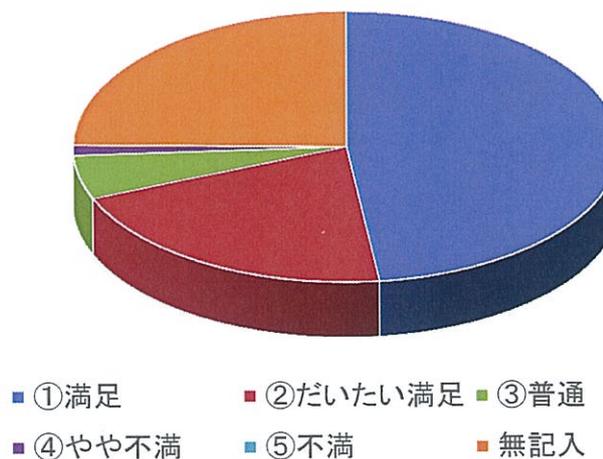
問7.	①満足	211
介護保険以外のサービスについて必要な時に情報提供や説明がなされてきたか	②だいたい満足	65
	③普通	33
	④やや不満	3
	⑤不満	1
	無記入	111
	小計	424



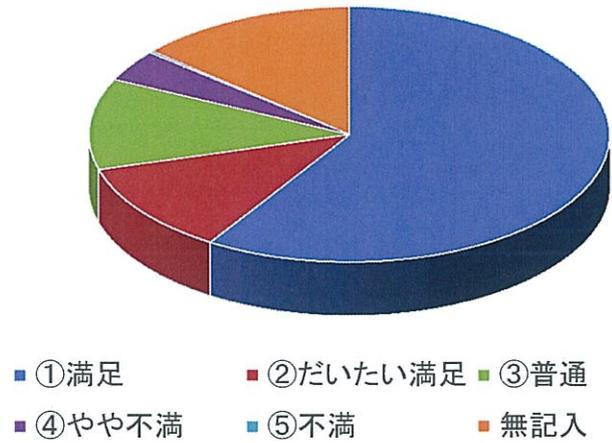
問8.	①満足	230
現在のケアプランは、ご本人の身体状況や要望に対応されている満足のものですか	②だいたい満足	75
	③普通	12
	④やや不満	3
	⑤不満	0
	無記入	104
	小計	424



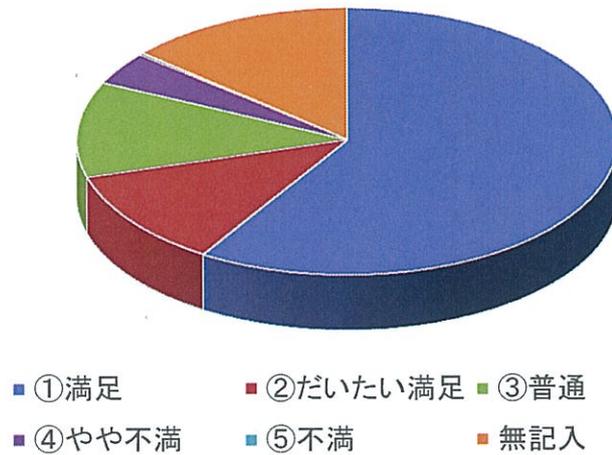
問9.	①満足	204
ケアマネジャーを含めた各事業所の介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか	②だいたい満足	88
	③普通	22
	④やや不満	5
	⑤不満	0
	無記入	105
	小計	424



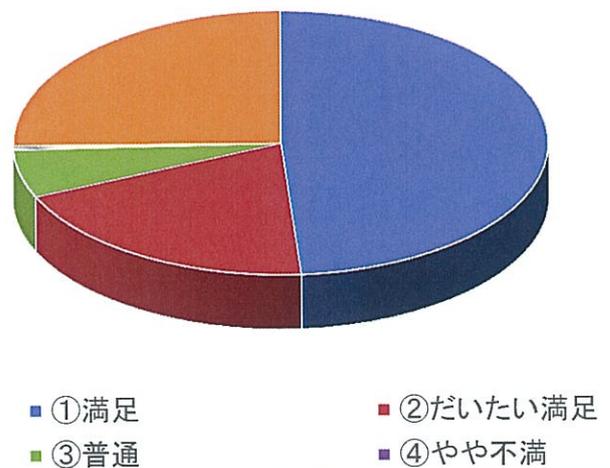
問10. ご本人及びご家族のプライバシーは守られていると感じますか	①満足	250
	②だいたい満足	49
	③普通	49
	④やや不満	17
	⑤不満	1
	無記入	58
	小計	424



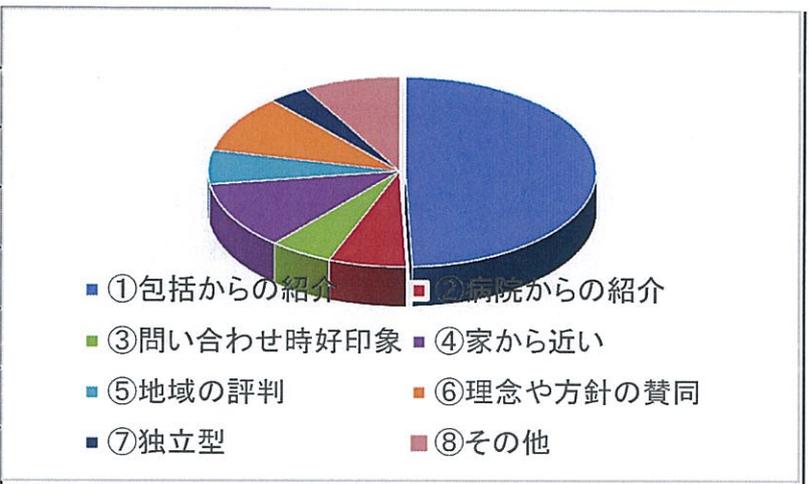
問11. 事業所及び担当ケアマネジャーは、苦情・相談・要望等があった際、よく話を聞いて対応してくれますか	①満足	220
	②だいたい満足	68
	③普通	18
	④やや不満	2
	⑤不満	1
	無記入	115
	小計	424



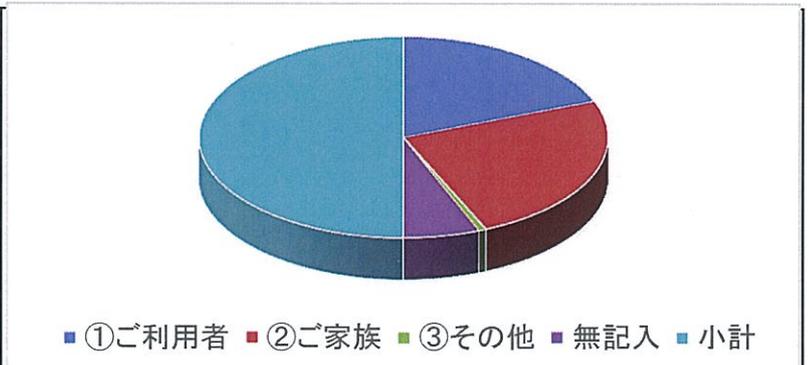
問12. ACT・人とまちづくりの居宅介護支援を利用したことで、ご本人やご家族の生活がしやすくなりましたか	①満足	207
	②だいたい満足	83
	③普通	25
	④やや不満	1
	⑤不満	1
	無記入	107
	小計	424



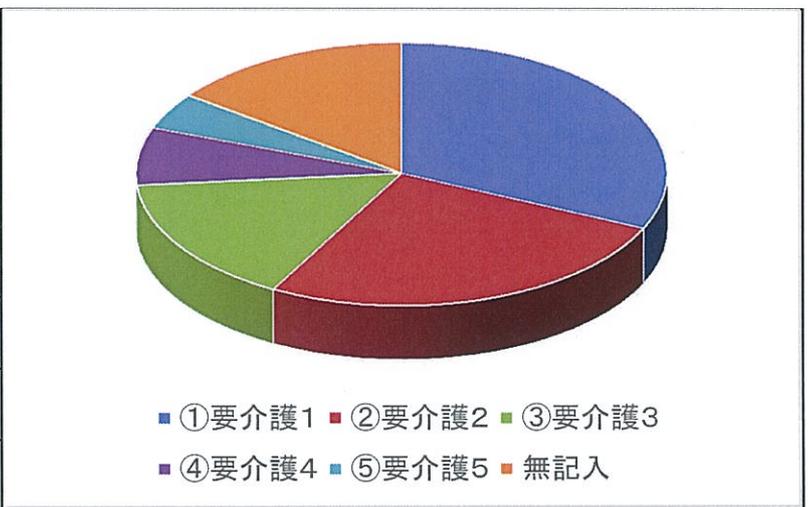
問13. 当事業所を利用することに 決めた理由を教えてください (複数回答可)	①包括からの紹介	204
	②病院からの紹介	27
	③問い合わせ時好	22
	④家から近い	47
	⑤地域の評判	24
	⑥理念や方針の	41
	⑦独立型	14
	⑧その他	34



I. このアンケートにお答え いただいた方は	①ご利用者	162
	②ご家族	206
	③その他	5
	無記入	51
	小計	424



II. ご利用者ご本人の介護度は	①要介護1	135
	②要介護2	111
	③要介護3	66
	④要介護4	30
	⑤要介護5	19
	無記入	63
	小計	424



問14.の記述分を抜粋・該当する設問に振り分けました

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	
	いつも温かい心遣いが感じられ、本人家族とも助けられています。ありがとうございます
	本人もにこやかに対応してくれるケアマネジャーに満足し、信頼しています。いつも気持ちの良い対応で、家族も助かります。
	言葉遣い等とても丁寧で、それぞれに対しても明るくあたたかい言葉かけて下さるし、その都度必要になって来るサービスに快く対応してくれます
	認知症の家内の面倒をみるのが大変で色々話しや意見を聞きおかげで私の頭中も楽になっています。
	緊急時などの対応も迅速で本当に助かりました。常に利用者目線でいて下さるので信頼できます。ケアマネさんのお人柄も安心できます。
	デイサービスを始めて利用するにあたり、一生懸命に対応して下さい、頭が下がる思いです。
	実家から遠くに嫁いでいるので、いろいろ相談させていただいています。
	話をよく聞いて下さるので、気持ちがスッキリします母話、娘記
	担当が変わったばかりで、分からない事も多い中で丁寧に対応してくれています。
	病状生活など色々大変気遣いして頂いています。
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ていますか	
	病院から紹介された時の印象がよかった。訪問の際本人の状態をよく観察して相談にのってくれる。
	実際の状態と介護の内容が繁栄されていない
	気遣いがあり大変やさしい方で不満が全くないが、プラス面だけでなく本人状況がどの程度のものか伝えて頂ければ現状の判断がもっと出来ると思う。
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に、ご本人やご家族の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	
	いつも本人と家族の目線にたつて的確なアドバイスと迅速な対応に感謝しております。横浜から越してきましたが、対応の違いに驚くばかりです。今の私たち家族が毎日安心して生活できるのは、ケアマネさん、デイサービスのスタッフの皆様のおかげです。ありがとうございます。
	介護を受けている本人と共に面倒を見ている家族の状況や気持ちをくんで下さるので大変助けてもらっており感謝しています
	ずいぶん長い間同じ方にお世話になっています。変わらないのととても気さくな人柄で元ヘルパーさんの経験がおありでいろいろ教えて頂いて感謝しています。何より現実に沿ったアドバイスをしてくれ無理なくいいよと言って頂くと救われています。いつも電話しても適切に対応して頂けて助かっている。
	自宅訪問日の調整をもうすこし早く調整してくれると助かります
問4. 居宅介護支援事業所に連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか	
	連絡がとれない事が多い
	色々をな事に速やかに対応して頂き、感謝しております。
	こちらからリハビリをしてもらおう施設をお願いしたので行うまでに時間がかかった、が助かっている
	伝言もきちんと通じていていいと思います。

	電話対応が丁寧でわかりやすいです
問5.	ケアプラン(サービス計画)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。
	本人や家族の立場にたったよりよい介護の方法や生活の仕方を一緒に考えて下さりとてもありがたく感謝しています。ありがとうございます。
問6.	担当ケアマネジャーは、ケアプラン(サービス計画)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
	記入なし
問7.	ご本人が利用できる制度やサービスについて、必要なときに、情報提供や説明はしてくれましたか
	記入なし
問8.	現在のケアプラン(サービス計画)は、ご本人の身体状況や要望に対応されている満足のいくものですか
	記入なし
問9.	ケアマネジャーを含めた各サービス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
	アドバイスをいただき役に立ったり、いろいろなお話を聞いて気が楽になることがあります。これからもよろしくお願いします。
	毎月ご来訪時私たちの現状説明に対し、必要かつ適正なアドバイスを頂き有難く感謝しております
	情報を沢山持っておいでなので「そいつやり方、場所、サービスがあるのか」ととても参考になります
	積極的なことはしてくれない。こちらから聞かないと・・・ 月々の訪問のみである。
	サービス等について変更が生じた時、計画書の改正したものが早期に欲しい。
	人との巡り合いか？このように素晴らしい方にサポートしていただきますことに非常に感謝致しております。適格な介護助言をいただいております。
	デイサービスへの利用を早くからすすめてくれて、その後も細かくフォローしてくれています。
	決まりがとても多いのに全て口頭で言われるだけ。きちんとした文書で出すべき。
	今、デイサービスを利用しています。例えば失禁者等の家では判らない変化がありましたら(その回数が多ければ)教えて頂けるとありがたいです。
問10.	ご本人及びご家族の個人情報を守られていると感じますか
	記入なし
問11.	苦情・相談・要望等があった際、居宅介護支援事業所および担当ケアマネジャーの対応は適切でしたか
	とても良く仕事をしておられます。感じの良い方です。相談にもしっかりと答えてくださいます。
問12.	現在のケアマネジャーに相談したことで、ご本人やご家族の生活が改善しましたか
	記入なし

問13 当居宅介護支援事業所を「利用することに決めた理由を教えてください	
	訪問看護の方からの紹介
	生活クラブに入っていたので、その関係でよいと思って(2件)
	たまたまケアマネさんと知り合いたたのでサービスの情報を得ることができた。
	生活クラブの関係
	夫の担当だったので、引き継いで担当していただいています。
	訪問介護事業所より
	前事業所、前ケママネの紹介で大変よいところと紹介されたのです。
	前任者からの紹介
	雑誌の記事
	福祉事務所(2件)
	一生懸命で人からの良さを感じられます。
	自宅の介護のため
	前事務所からの紹介
	姉の娘(姪)の紹介
	知り合いから
	家族が利用していたため。
問14 記述分を設問に振り分けられなかったご意見	
	《ケアマネージャーについて》
	ご相談させていただきたい。 別の方紹介してほしい。
	《居宅介護支援事業所について》
	現在は遠すぎた。
	《介護保険制度について》
	今回利用者負担が3割になりました。今後の介護の内容によってはかなり負担になると思います。夫婦合せの年金額がそれほど多いとは思えません。いざという時に助けていた頂けるのが介護保険とって思っていたので想像とは違うのだと思いました。
	負担料金が大きすぎる
	わかりにくい。デイサービス事業所によって加算が微妙に違うのはなぜか？1割、2割、3割の決め方等。契約時(レンタル等)の書類が多い。これは仕方ないのかと思うが、時間もかかるし体調の悪い時など負担。
	納得出来ない点有り不満足です。
	だんだん費用増し保険料他は高いなる一方、サービスが減る一方なので、将来が不安
	負担額が増えたりルールが変わったり徐々に使いづらくなっているように思います。
	二人が後期高齢者で色々な病院費がかかるうえ年金生活で介護利用者負担が3割になりますとあまり介護利用することに戸惑います。なるべく家で頑張らなければ。

	良い制度だと思っていますが将来については不安もあります。
	仕方ないのかと思うが、時間もかかるし体調の悪い時など負担。
	大変良い制度なので老人が誰でも健康を持続するために使えるようにしてもらいたい
	家族の負担が大きくなった時にこの先どうなるのか。家族の精神的な救いになる形がもっと解りやすいと良いと思う。
	《その他》
	介護している側は常にストレスを抱え、この状態がいつまで続くのか、そして自分の体か、いつまでもつかと考えます。認知症は治らない、薬は効かないという事をもっと強調し、飲酒等今考えられる原因を自制させる様なアピールが必要だと思います。
	要介護5の老人の世話をしている家族のための家事を行うヘルパー制度があってほしいです。
	市のオムツ対象以外のものも使用しているので(柔らかさとか肌さわりの伸縮性等で)選択できるメーカーが多いと助かるのにと考えています。
	現在の状態から進行して、ショートステイ、施設に入れて頂ける状況や、万一ショートステイ等どのような時に利用出来るのか、とっさの時利用出来るのか先の様子が今一つわからないので教えてください
	ショートステイの利用をしていますが、前もって、決められない事が多いのでギリギリでも対応してもらえると、とても助かります。無理を言ってるのも分かりますが、介護をしてる側からすると、その1日がとても大きいものです。
	家族からの要望ショートステイをもうちょっと長く行ってほしいです。
	現在利用者が望む以外の食事や時間延長の事業に参加しているがこれも自由に選べるようにしてもらいたい
	いざという時に助けて頂ける介護保険とって思っていたので想像とは違うのだと思いました。

利用者アンケートを実施して

全体的には「概ね満足」の評価をいただいています。利用者からの記述コメントは、「大変よくしてもらった」「信頼しています」「感謝しています」といった言葉でした。

今年度は回答を利用者・家族を分けずにまとめたもので集計しました。ケアマネにアンケートを預けてくださる方もいて、ご本人・ご家族の率直な回答なのか、ケアマネに気を使っておられるのか、またアンケート項目が多すぎて途中からお疲れになるのか、後半の項目に回答とコメントが少なくなっており、次回のアンケート形式に工夫が必要なのではないかと課題が残りました。

一方、専門職としての資質向上を求めるコメントも利用者、家族からいただきました。

- ・「実際の状態と介護の内容が反映されていない」
- ・「連絡がとれない事が多い」
- ・「積極的なことはしてくれない。月々の訪問のみである」
- ・「決まりを口頭で言われるだけ、きちんと文書で説明してほしい」
- ・「結構出来ない点あり不満足です」

などのコメントをいただきました。

ケアマネの丁寧な対応ができているのか疑問に思われるコメントもありました。

2016年の利用者アンケートにもコメントとしていただいているものと近似している内容もあり、やはり丁寧な対応を利用者が求めていることを認識し、今後の活動に活かしていくべきであろうと考えます。課題として「対人援助」の研修などに活かすことを提案します。