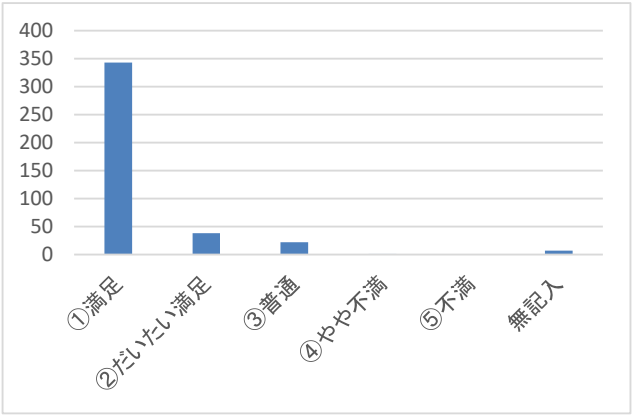
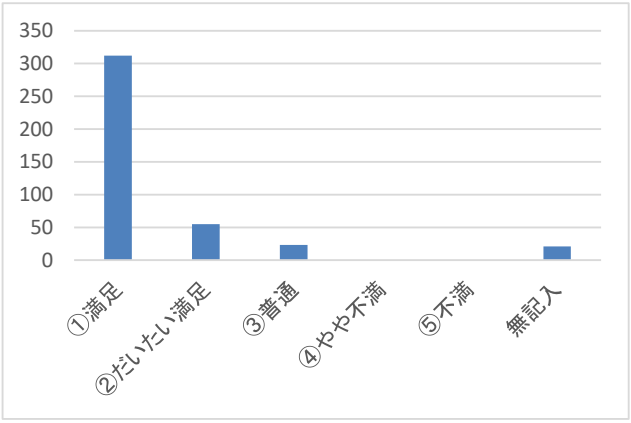
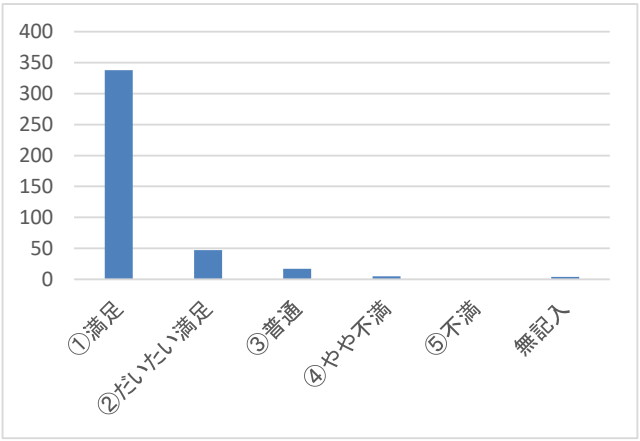
利用者アンケート集計　　回答数　411

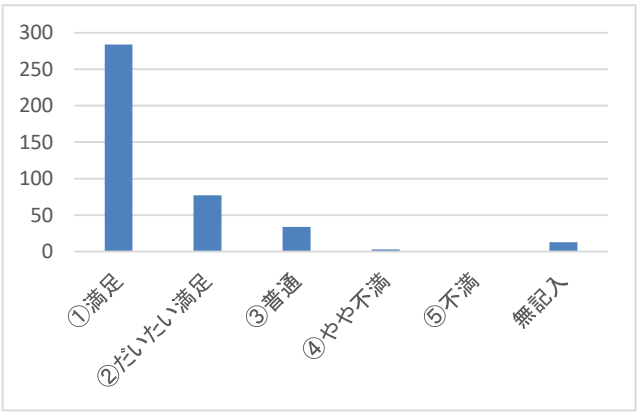
《相談受付時の対応について》　　合計

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	343
	②だいたい満足	38
	③普通	22
	④やや不満	1
	⑤不満	0
	無記入	7
	小計	411
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ますか	①満足	312
	②だいたい満足	55
	③普通	23
	④やや不満	0
	⑤不満	0
	無記入	21
	小計	411
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、気を配ってますか	①満足	338
	②だいたい満足	47
	③普通	17
	④やや不満	5
	⑤不満	0
	無記入	4
	小計	411
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	284
	②だいたい満足	77
	③普通	34
	④やや不満	3
	⑤不満	0
	無記入	13
	小計	411



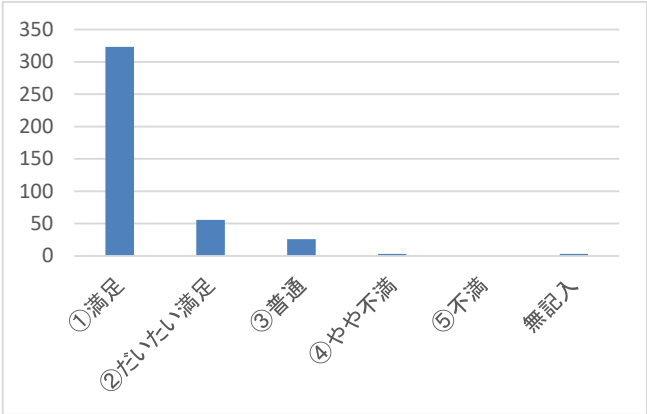


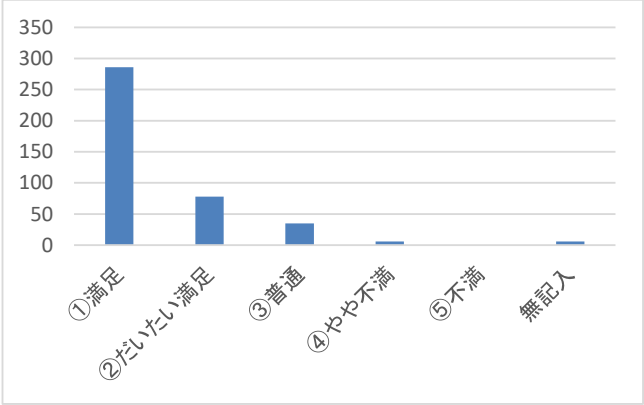


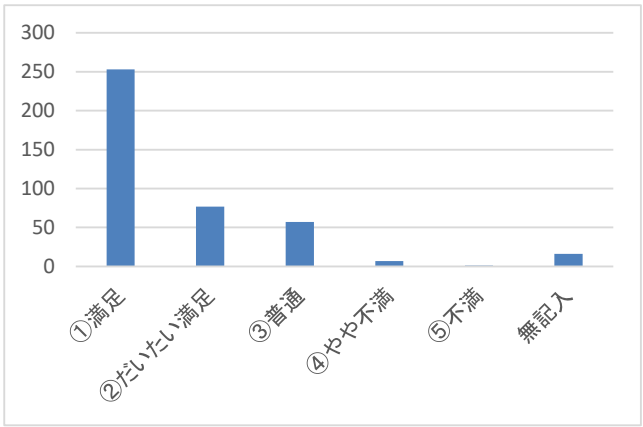


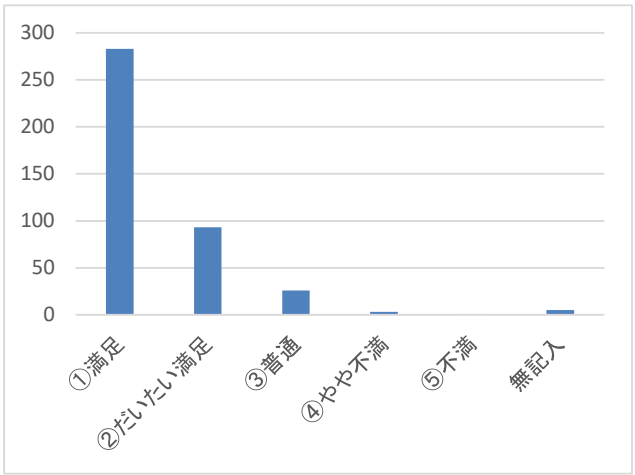
《サービスの内容について》

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、充分な話し合いが出来ていますか。	①満足	323
	②だいたい満足	56
	③普通	26
	④やや不満	3
	⑤不満	0
	無記入	3
	小計	411
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	286
	②だいたい満足	78
	③普通	35
	④やや不満	6
	⑤不満	0
	無記入	6
	小計	411
問7. 担当ケアマネジャーは介護保険以外のご本人が利用できる制度やサービスについて、必要な時に情報提供や説明をしてくれましたか？（配食サービス、おむつの支給、介護タクシー、自費の訪問介護など）	①満足	253
	②だいたい満足	77
	③普通	57
	④やや不満	7
	⑤不満	1
	無記入	16
	小計	411
問8. 現在の居宅サービス計画書に満足していますか	①満足	283
	②だいたい満足	93
	③普通	26
	④やや不満	3
	⑤不満	1
	無記入	5
	小計	411

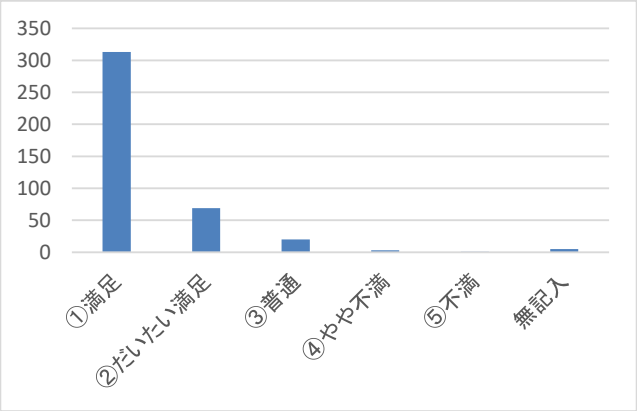




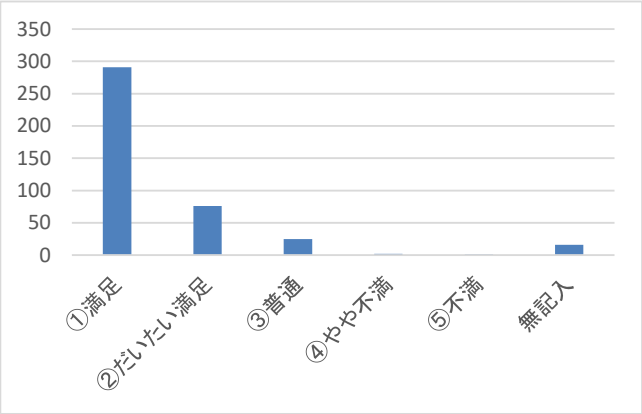




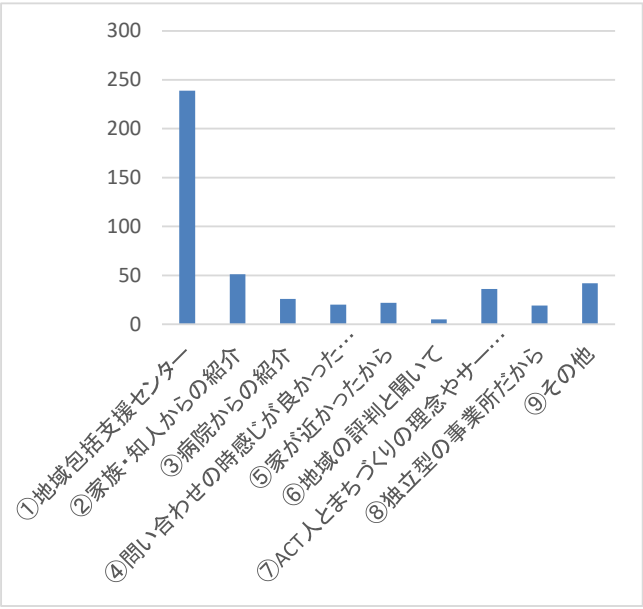
問9. ご本人の及びご家族のプライバシーや個人情報は守られていると感じますか	①満足	313
	②だいたい満足	69
	③普通	20
	④やや不満	3
	⑤不満	1
	無記入	5
	小計	411



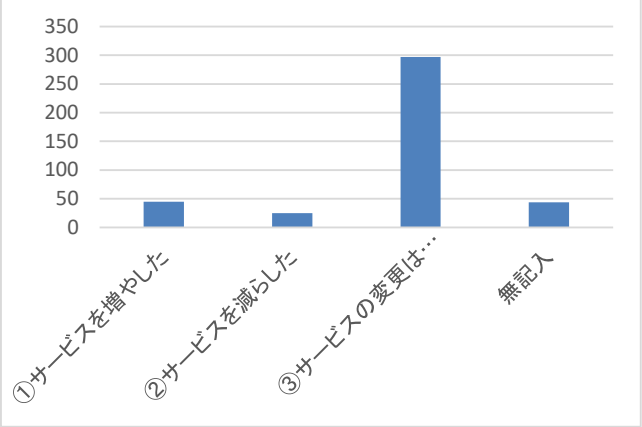
問10. 苦情・相談・要望等があった際、ケアマネ事業所及び担当ケアマネジャーの対応は適切でしたか	①満足	291
	②だいたい満足	76
	③普通	25
	④やや不満	2
	⑤不満	1
	無記入	16
	小計	411



問11. 当ケアマネ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地域包括支援センター	239
	②家族・知人からの紹介	51
	③病院からの紹介	26
	④問い合わせの時感じが良かったから	20
	⑤家が近かったから	22
	⑥地域の評判と聞いて	5
	⑦ACT人とまちづくりの理念やサービスの方針が気に入ったから	36
	⑧独立型の事業所だから	19
	⑨その他	42
	小計(複数回答)	460



問12 コロナ禍で介護保険サービスを増やした、あるいはサービスを減らしましたか？	①サービスを増やした	45
	②サービスを減らした	25
	③サービスの変更はしなかった	297
	無記入	44
	小計	411



【変更したサービス（抜粋）】

・訪問介護を減らし、デイサービスを増やした

・デイサービスのリハビリを中止し、訪問リハビリに変更した

・ショートステイを8カ月間利用中止した

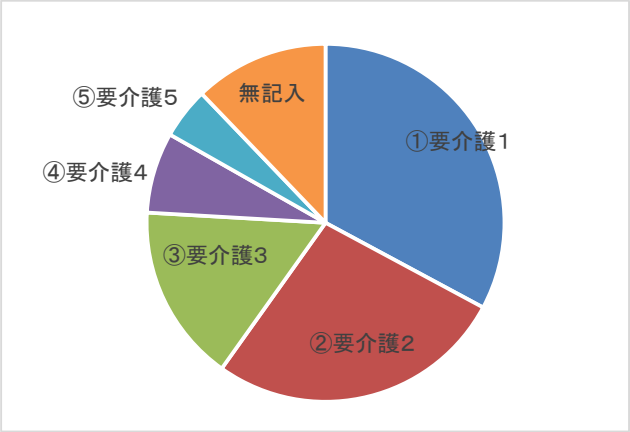
・デイサービスから利用回数を一時的に少なくしてほしいと言われた

・デイサービス、訪問介護を中止した

・自費で訪問介護の室内の掃除を増やした

・デイケアサービスを減らした

Ⅲ. 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	50
	小計	411



利用者アンケート記述まとめ

問11

■　ケアマネ事業所を利用することに決めた理由

①　地域包括支援センターからの紹介	239
②　家族・知人からの紹介	54
③　病院からの紹介	26
④　問い合わせの時に感じよかったから	20
⑤　家が近かったから	22
⑥　地域で評判を聞いて	8
⑦　ACT・人とまちづくりの理念やサービス方針が気に入ったから	36
⑧　独立型の事業所だから	19
⑨　その他	
・前任ケアマネジャーや他事業所のケアマネジャーからの紹介	13
・他介護保険サービス事業所からの紹介	13
・以前にもお世話になったので	4
・資料、インタビュー記事から	3
・前の事業所が閉鎖になり、そこからの紹介	2
・生活クラブ関係から	2
・たまたま現在の担当者と顔見知りだったので	2
・介護認定調査の時にとても感じが良かったので	1
・よくわからない	2

問13

■　ケアマネジャーについて

＜要望＞

毎月の訪問だけでは把握する事が難しい部分も多々あると思います。パットと見た目、その時のみの会話だけでは認知症とはなかなか意識しづらい事も多いかと察します。しかし、サービス利用開始の第一歩が認知症によるものだったため、本人との会話だけではなく時々は家族にも確認して頂きたいです。用事があって電話をした時、認識にズレ（お互い）にがありました。来月の訪問予定等も口頭で伝えるだけではなく、メモに残すとか、その場でカレンダーに書くのを見届ける等して頂けるとありがたいです
依頼した時のケアマネジャーさんが退職され、新しい方が挨拶にこられた時、親の状況をまだ引継ぎされてなく、直接お会いして話を少ししただけ。その時にお願いしたことも連絡なく、今までは状況連絡をくれていたのに新しい方から１回も連絡もない。確かに親本人に会って話をすればすむのかもしれないが、お願いした娘に何に連絡も報告も全くないのは今までの方がとても良くしてくれていたのですごく残念です。また、急ぎでない時はメール等での問い合わせや連絡ができるようにならないかとお願いした事にも返答がないままです。親本人に毎月何を話されたのか、認知症があるので忘れてしまっていて伝わってきません。今現在、お願いしている事に変更予定がないので困りませんが、今後不安です。コロナもあるので家族への連絡報告などをメールなど定期的にしてもらえると助かります

利用者アンケート記述まとめ

担当者は毎年4月で交代するのでしょうか。マスク着用で顔がわからず、高齢者には担当者の方と馴染むのに時間がかかります。 やっと馴染んだ思ったら担当が交代されて戸惑ってしまいました。
来て下さっているヘルパーさんが来られた日には物が亡くなるのは困るのでケアマネジャーさんに話し改善を求めた時「私はどちらの話しも信じませんので」と、ご自分が来られるようになったのは有難いですが、話しを聞こうとされないのか？受けとめ調べてみようとはされないので困りました。（記載の通り）
妻が令和２年８月より２つのサービスを受け、大変お世話になりました。令和３年４月より通所介護を週２日より週3日に増やして頂き有難うございました。訪問もこれまでの１年を総括し、これからの１年のあり方を教示頂きたいと思います。
デイサービスの往復送迎についてはコロナ下にふさわしい人数、密を避けた対応をして欲しい。10人集まり10人では不安、施設側からのコロナ対応情報を連絡して欲しい
デイサービスを提案されたので行っているが、足が痛くて行く事が出来ない日がある。他に良い案はないのかと制度について教えて欲しい
内容的に勉強していないので良くわかりません。。細かい所の説明をして下さると良いかな
居宅サービス計画書を作る際にサービスの内容や説明が不足していると思うので、聞かないと教えてもらえない。また、聞き方もわからずに困る
同じことを何度も聞くのは失礼では？認知症？
身体的状況の確認を毎回して下さい
介護保険外のサービスの案内もして欲しい
用事がある時はすぐに訪問して欲しい
急に変わったのでわからない。又元にもっどった
担当の人が変わるのが気になる
1ケ月に一度義務的に来ている様な感じがする
やさしく話して欲しい
素行が不良な時をみられる時が２回ありました。

＜意見・感想＞

担当の〇〇さんには制度利用当初より大変良くして頂き感謝しております。本人も家族も安心して過ごせる日々です
本人はもちろんのこと、家族の心情にも気を配って頂き、適切な助言にいつも感謝しています
とても親身になって話を聞いて頂きとても嬉しいです。すぐの対応に助かります。ケアマネジャーには感謝しかありません
必要以外の事は話さない感じで、個人情報が洩れなさそう。とても感じがよく、満足です
家族のグチも聞いて下さりとても助かっています。これからもよろしくお願いいたします
いつもきめ細やかに介護者の気持ちによりそって対応して下さいます
約束の時間をきちっと守って下さり、話合いも楽しく、満足しています
良くして頂いています。言葉使い態度が柔らかく、話をしていて安らぎます
要望がある時はすぐに対処してくれ、こちらの都合が悪い時もひき受けてくれて本当に助かっています
話し方についても静かに話をしてくれます
毎月コロナ禍でおいでいただけませんでしたが、必ずお電話頂きお元気な声が聴けて嬉しかったです。さあ来月もこの状態で行けますようにと励みになりました
私の気持ちなどに寄りそって頂き、やる気を失なわないようにそっと背中を押して下さり、気持ちに常に感謝しています
介護保険利用者は当然ながら、介護者の共倒れを心配して頂き、多面に亘る配慮を欠かさず常に情報把握に務めてくれている

利用者アンケート記述まとめ

明るい人で良かったです
本人だけではなく、家族もみてもらえる事は精神的にもとっても助かっています
とても良い方です。こちらの要望を聞きつつも押しつけがましくもなく接するのが楽です
気持ちの良い方で、月一度の訪問を楽しみにしています
病院から自宅で介護をするのは大変、施設に入れた方が良いのではと言われました。その場に居た〇〇さんは私を心配して翌日、電話で励まして下さり嬉しかったです。退院した主人は翌日からデイサービス行く様になり日に日に元気になり、喜んでデイーサビスに通っています。〇〇さんには感謝しています。
いつも丁寧に対応して下さり、感謝しています。父親の身体の老化と認知症で時々家族はイライラしてしますが、ケアマネさんは、本人と家族、両方に気を使って下さり、頭が下がります
連絡をすると、すぐ来てくれますので助かります

■　居宅介護支援事業所について

＜要望＞

休日も緊急時に連絡が取れるようにしておいて下さい
ケアマネさんと連絡とりたい時、滞ってしまった時が何回かあったので改善してほしいです
電話での受け答えが上手く伝わらない感じがします

＜感想＞

新しい事業所に変わりましたが、事前にご挨拶の連絡を頂いたりとても丁寧に対応して頂きました
良く連絡等してくれて、ケアマネジャーが不在の時でもきちんと対応、連絡をとってくれる
サービスの対応をよくしてくれています。
電話対応、取次ぎは丁寧で迅速。担当ケアマネージャーだけでなく事業所にも安心感あります
事業所の方も電話対応が良いです。
近くて安心です。
とても丁寧で感じがいいですね
現状も然る事ながら高齢者社会に向って、今後益々、こうした居宅介護支援事業は要求されると思います
事業所に電話した際、いつも明るく親切に対応して下さり、お声を聞いた途端にほっと安心することができます
前任者と今のケアマネさん共にすばらしい方なので良い人材の揃っている事務所だと思う

■　介護保険制度について

＜評価している点＞

この制度が出来て良かったです。良い制度だと思います
日本の介護保険制度は良い制度だと思う。大変助かっている
私自身良く勉強していないのでまたはっきり言えないが、１人になっても安心していられると思う
ショートステイを初めて利用します。負担限度額認定制度によって軽減を受けられるのが感謝です
シニアにとり、生きていくための恩人だと思います
大事な制度だと思います。私は元気ですが主人が使用して良く分かりました
徐々に分かってきました
1割で助かります
助かります。（特におむつ）
自分は高齢者になり、自分一人で出来る事が殆ど無いので大変助かっています

利用者アンケート記述まとめ

＜見直ししてもらいたい点＞

【制度に関して】

制度変更、負担限度額変更、上がりますね。困りますね。
もっと介護保険を利用して、手すりや家のリフォームに使いたい。限度額や回数や料金の見直して欲しい
もう少しサービスを受けられるといいなと思います
ショートステイ先がもっと色々選べる助かります。費用が安い所など
制度そのものが、いまいちわからない事が多い。　わかりにくい。複雑
書類が多く作業が煩雑すぎる感じがします、関係者の労力がかかりすぎではないでしょうか
市役所が理解しているのか不明
介護保険負担割合について、税収入が減少の一途をたどっているのは分かりますが、負担割合は収入に関係なく一律にして欲しい。介護認定で枠が決められてしまうので、その中で住み慣れた地域で在宅で暮らし続けたいので収入で割合枠が変わるのは大変なことなのです。消費税や所得税など見直し、介護保険制度でどれほど高齢者が生き生きと生きられるようになったか感謝感謝ですので、是非ご検討をお願いしたい。
負担が多くなるのは仕方ないですがせっかくの制度なので、これ以上家族に負担がかからない様行政に望みます
個人別の介護保険料は世帯別の保険料とならないものかと思う。高齢女性の収入源からその制度を見直す必要があると思う
ショートステイの食事代が倍近くになり大変負担が増したと感じている。お風呂も家で入らせようとしているらしいが、これ以上介護の負担が増えるのは無理。介護度が上がり介護保険で使える点数が増えても、フルに使える金がないのに保険料が増えるのでは利用を減らす事を考えなければならない
現在1割負担ですので利用額も低料金で受けられますが、これが、2割負担になるとサービスの利用も減らすことになります、現状のままを希望します
2割になると利用できなくなる
介護の利用料が高くなれば金持ちしか利用出来なくなってしまう。介護従事者の賃金は増やすべきだと思うが利用者の負担が大きくても結局利用者が減り仕事が無くなるのでは？
当事者の必要に応じして考えて欲しい。当事者を中心に考えていない
同居する介護者に対する直接的支援、かつ介護保険適応老老介護などにならないことは大きなi問題と思います。直接の家事支援など、かつ自費扱いになる
点数と数字の値が一致しないで金額がわかりにくい。1点1円でわかるようにしてほしい

【保険料に関して】

保険料がもう少し安くなればいい

【認定調査に関して】

本人の状態が正確に介護認定されないのか、とても不満。（薬が効いて、よい状態の時のほんのひと時だけを見て認定を決める）
８４才を過ぎ体力も落ち、腰と背骨を骨折しておりコルセットをしています。最近起き上がれず、電動ベットに変えました。要介護４を継続してほしい。

■コロナ禍でケアマネジャーの対応について

＜要望＞

コロナ禍で施設での面会が出来ないため、可能であれば時々本人に面会して欲しい
コロナでも家族は暑いのに、毎日出勤している、休みが多くて、連絡したいことがあっても、時々必要なことの連絡がとれないが多かった
コロナワクチン接種情報（在宅に関して）が多く欲しかった。

利用者アンケート記述まとめ

＜意見・感想＞

以前のように家に上がらないのは良いと思う。感染した場合の対応など情報が欲しいコロナワクチン予約のｻﾎﾟｰﾄなどあれば良かったと思う。今後もあると思うので、ネットのｻﾎﾟｰﾄ必要です。
訪問時、気を使って下さっている様子。感心しています。
予防にしっかり取り組んで下さってます。
コロナ禍付かず離れず上手にご連絡下さいました。お世話になっている者が肺疾患をもっているため気を使って下さいました
密、マスク、滞在時間等十分配慮して下さっています
いつも変わりなく、きちんと対応してくれます。
出来る人にはライン電話やネットを使用し、訪問した形にしても同じだと思う
マスク着用と訪問時アルコール消毒などきちんとした対応がとれていると思います。
特に変化のない時は、電話だけにして下さいという希望や、玄関先のみでの対応などこちらの希望に合わせて都度対応して頂きました
知恵も持ち合わせて状況に応じて納得のいくサービスを提供して頂いております
時間を守り、用件をテキパキと終わらせ、密にならないようにして下さいます
他のデイサービスでのコロナ感染の情報を教えてくれました。
訪問を控えるなどの方法は賛成です。
コロナ禍感染者が増加しているなか、電話の対応ですがこちらの話しをしっかり聞いて下さるので助かっています
利用者の方に気を使っている様子が良く分かります。制度について相談しますと心良く相談に乗って下さいます
ケアマネジャーさんは苦労されていると感じます。厚労省などはなぜ医療関係者と同等、同時期に介護関係者にワクチンを接種しないのか不思議です
こもりがちな私、体調の変化、どうしたら、私にとって良き状況が作れるが常に知識も豊富アドバイスも的確感謝しております
二重のマスクなど大変気を使ってくれてる訪問しています。なるべく短時間で済ますようにと言っています
検温義務化、マスク着用義務化、手洗い消毒液備義務化、しっかり換気義務化、控えめな会話、飛沫防止シート、座席を離しています
担当者会議で複数の訪問者の確認、感染防止に努められています。

■　その他

このアンケート設問と解答の選択肢①～⑤がマッチしていないので違和感がありました。
アンケートの問い形式について「満足～不満」の表現方法をもう少し質問にそって具体的に書くべき。同じ表現だと全て読まず、満足に機械的に印をしていました。
介護する方介護される方も月日が経つと心身共に大変なことが起こるのを痛感します。その援助をタイムリーにして欲しいです。介護はつらくないですが、時々心が折れそう（自分自身に）なります
介護疲れで心中に至る世のニュース等が無くなる様に、きめ細かな介護者への対応をこれからの高齢者社会に考えていく必要がある
コロナ禍の中、介護従事者のワクチン接種が遅れていて、高齢者はほとんど外出もせず感染率も低いと思うが、働き盛り、子育て中のヘルパーさんたちに一番に予防して欲しかった。ご本人さんも利用者私たちもハラハラでした。何かおかしいですよね。安心して私たちをお任せしたいのに。
厚労省などはなぜ医療関係者同等、同時期に介護関係者にワクチンを接種しないのか不思議です。
利用者が使っている施設を抜きうちでケアマネが視察することはできるのでしょうか？

利用者アンケートを実施して

　アンケート集計の結果、ケアマネジャーへの評価として全体的には「満足」「だいたい満足」の回答が多く、「親切、安心して任せられる」「親身に話を聞いてもらえる」「本人だけでなく家族両方気にかけてくれる」等のコメントを頂きました。

　一方改善が必要な評価として「予定等、口頭で伝えるだけではなく、メモに残して欲しい」「本人だけでなく、家族に対しても連絡・報告して欲しい」「連絡がうまく取れない」「介護保険以外のサービスについても案内してほしい」等のコメントを頂きました。

　また、アンケート形式について、「表現方法をもう少し質問にそって具体的に書くべき。」等のご意見を頂きました。

　相手に寄り添い、それぞれに合わせた丁寧な対応、ケアマネジメント手法等、基本の振り返り、地域の情報を収集する力の大切さを再認識しました。
　また、アンケートの設問内容の見直しも行います。

　皆様から頂いた貴重なご意見を今後の活動に活かし、必要な研修等を継続して行っていきたいと思います。