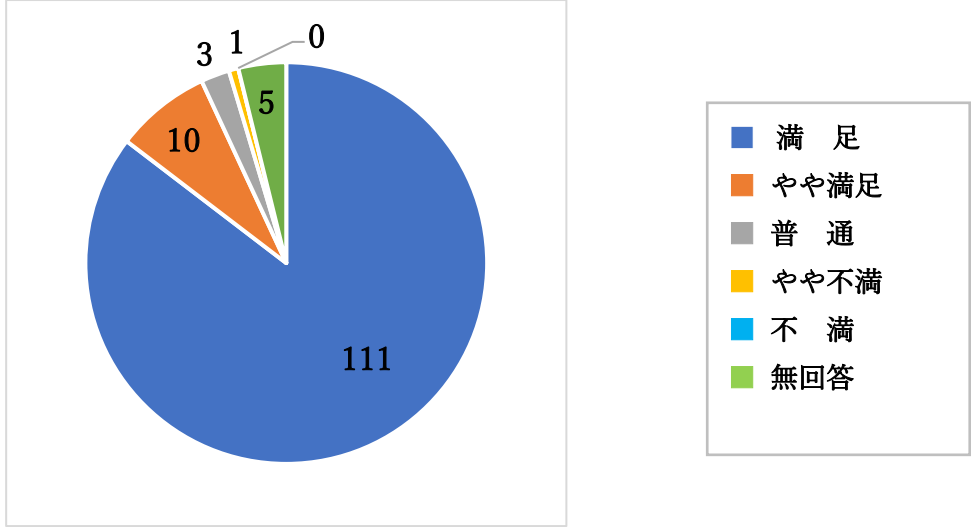


令和6年度 北原荘居宅介護支援センター アンケート結果(回収率 75.5%)

アンケートに回答された方 ご本人 34名 ご家族 89名 その他 4名 ※重複あり

① 担当ケアマネジャーはご利用者様やご家族様の話を十分に聞いていますか？

満足	111名	やや満足	10名	普通	3名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	5名
----	------	------	-----	----	----	------	----	----	----	-----	----

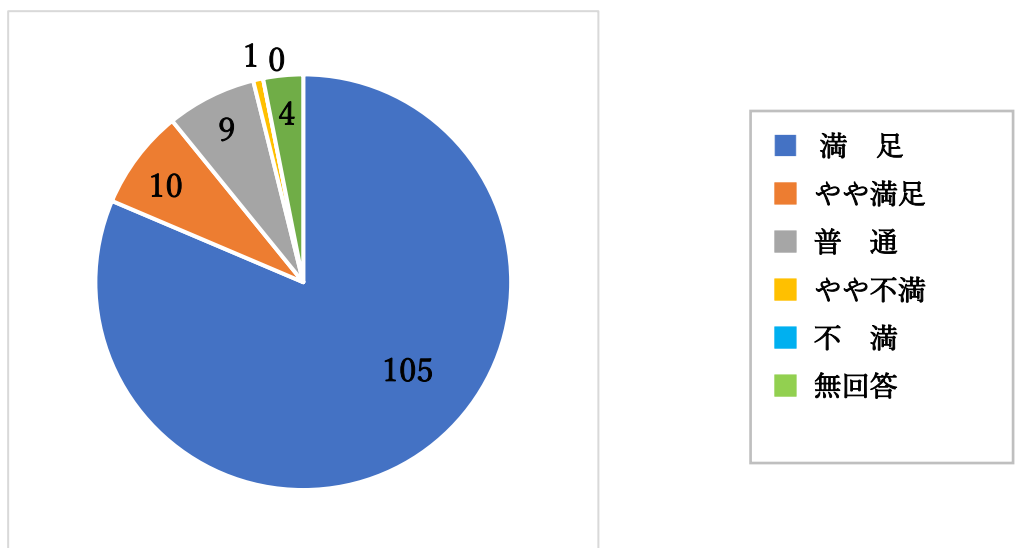


【ご意見】

- ・とても良くして頂いています。
- ・母は普段人と話す機会が少ないせいかケアマネジャーさんがいらっしやると嬉しそうに話を始めます。どうしても良い話ですがケアマネジャーさんは良く聞いて下さっています。ありがとうございます。
- ・いつも良く聞いてくださいます。
- ・忙しいときに親身になって話を十分に聞いて下さいます。
- ・担当をお願いしてから今まで色々な話を聞いてくださり私たち家族が安心できるようにすすめて下さいます。
- ・聞き出すのが上手い といふか余計なことまで話してしまう。
- ・いつも落ち着いて 希望や感想を聞いてくださいます。
- ・大丈夫 満足です。 いつもご丁寧に対応していただき 即対応していただきありがとうございます。
- ・家族が言いたいことをソフトにまとめてくれて決して嫌な思いをさせないでいてくれます。
- ・笑顔で 丁寧に話を聞いてくれます。
- ・高齢の母の話もよく聞いてくださっている。
- ・いつも親身になって相談に乗ってくれてありがとうございます。
- ・聞くのと実施は別なこともある。
- ・忙しい中話を聞いてもらっています。アドバイスありがとうございます。
- ・親身になって聞いてくれます。
- ・誰か分からない。

② 介護に対してケアマネジャーに気軽に相談できますか？

満足	105名	やや満足	10名	普通	9名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	4名
----	------	------	-----	----	----	------	----	----	----	-----	----

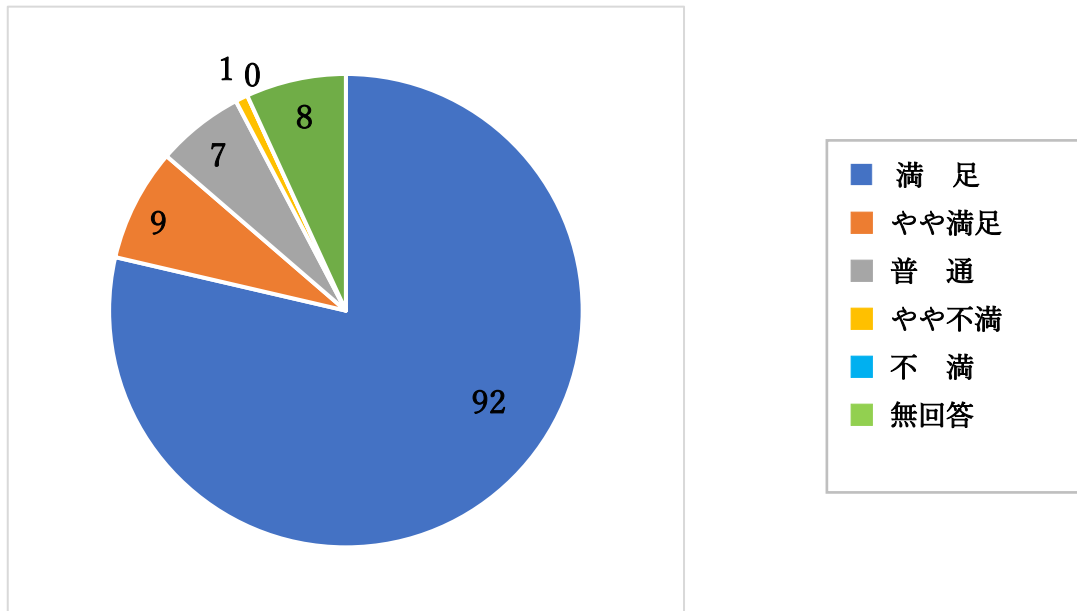


【ご意見】

- ・気軽に話せます。
- ・何も分からないので直ぐに連絡をさせてもらっています。助かっています。
- ・ほとんど答えてくれます。
- ・困っている事の相談もすべて気軽に相談できます。
- ・担当が変わりましたがその方ももっと熱心で聞いて下さるので本当に家族としてはお任せしています。
- ・何でも相談できますしするようにしています
- ・とても話しやすいです。
- ・積極的にアドバイスしてくださっている。
- ・本人 家族 周りの意見を聞いてくれる。
- ・気さくな方でお付き合い しやすいです。
- ・あの手この手 ああいう考え こんな考え たくさんの選択肢を明示してくれて こちらはいつものカードを選べますね。
- ・介護していただく 年齢になりながらあまりにも無知でした。気軽に相談してよく答えてくださいます。
- ・介護者のことを気遣ってくれる。
- ・相談できないこともあり 強くは言えない。
- ・利用者本位で考えて頂いています。

③ 担当ケアマネジャーは急な介護サービス変更に対応してくれますか？

満足	92名	やや満足	9名	普通	7名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	8名
----	-----	------	----	----	----	------	----	----	----	-----	----

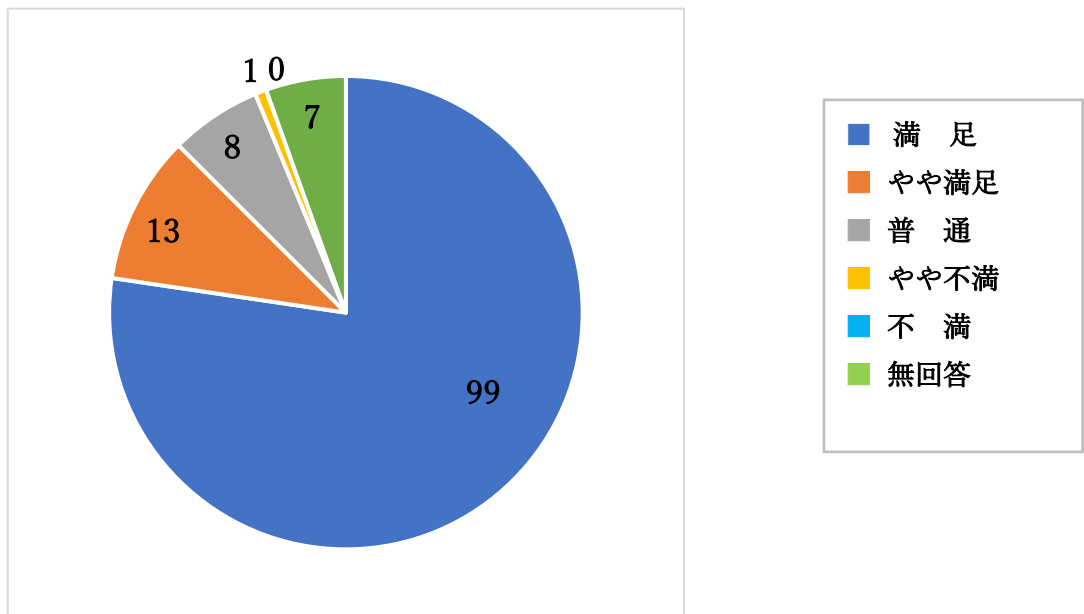


【ご意見】

- ・全力で応じて下さっています。ありがとうございます。
- ・大変助かっています。
- ・何事も迅速です。
- ・急な用件や困った事などすべて直ぐに対応して解決して頂いています。
- ・熱心に聞いて下さり私たち家族の考えを尊重していただき直ぐに対応して下さいました。
- ・歩けなくなった時色々な介護用品を紹介してもらい助かった。
- ・こちらの身になって時間を惜しまずに話を十分に聞いていただいてすぐに対応していただいています 二重丸じゃ不足くらいです 本当にありがとうございます。
- ・お世話になって日が浅いので急なお願いをしたことはないのですがお願いをすればできる限りの対応してくださると思っています。
- ・常に対応していただいています。
- ・まだ 介護サービスの変更をしたことがない。
- ・担当が変わったのでわからない。
- ・3月主人が骨折した際に夕方にもかかわらずすぐに来てくださり本当に心強く助かりました。
- ・すぐ対応していただいております 時間外でも対応していただいておりますことに感謝いたします。
- ・急なことは言っても無理なので引いてしまい困るのがわかるので言えない。
- ・体調崩し病院通いが必要になった時 自分のことが精一杯で介護できずすぐにショートの手配をしてもらい助かりました。

④ 担当ケアマネジャーと連絡が付きやすいですか？

満足	99名	やや満足	13名	普通	8名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	7名
----	-----	------	-----	----	----	------	----	----	----	-----	----

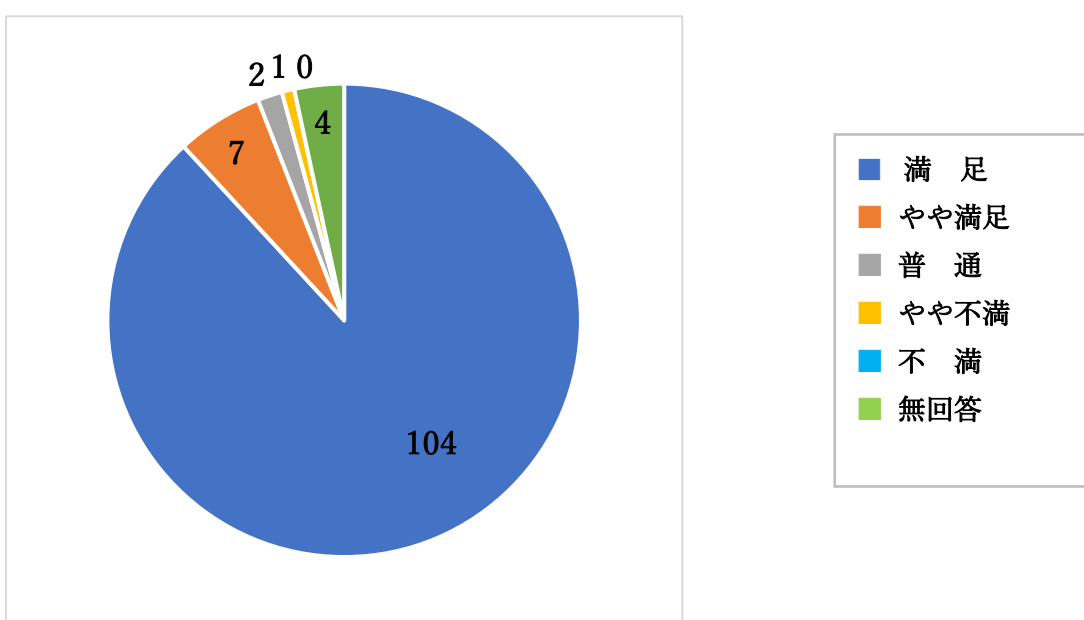


【ご意見】

- ・お電話に出られる状態ではないときが多いようですが、折り返しのお電話は頂けるので問題ありません。
- ・100%連絡が取れます。
- ・連絡はすぐにとって下さいます。
- ・電話を入れると直ぐに出て下さいます。
- ・担当ケアマネ以外は対応できないのか 急ぐ時は困る。
- ・時間外でも連絡が付き対応いただいております。
- ・時間で働いているため電話に出られない。
- ・何度か事務所の方へお電話した際にもすぐに連絡をいただいて感謝しております。
- ・お忙しいようで 電話だとなかなか一度では通じないこともありますが LINE でメールすることもできるのでそれほど困ってはいません。
- ・連絡先が分からないので何とも言えない。
- ・いつもこちらの都合で連絡がスムーズでなくすみません。
- ・先方から電話あった時 折り返し電話するとすぐにつながる。

⑤ ケアマネジャーは約束したことを守っていますか？（訪問時間や問い合わせの返答など）

満足	104名	やや満足	7名	普通	2名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	4名
----	------	------	----	----	----	------	----	----	----	-----	----



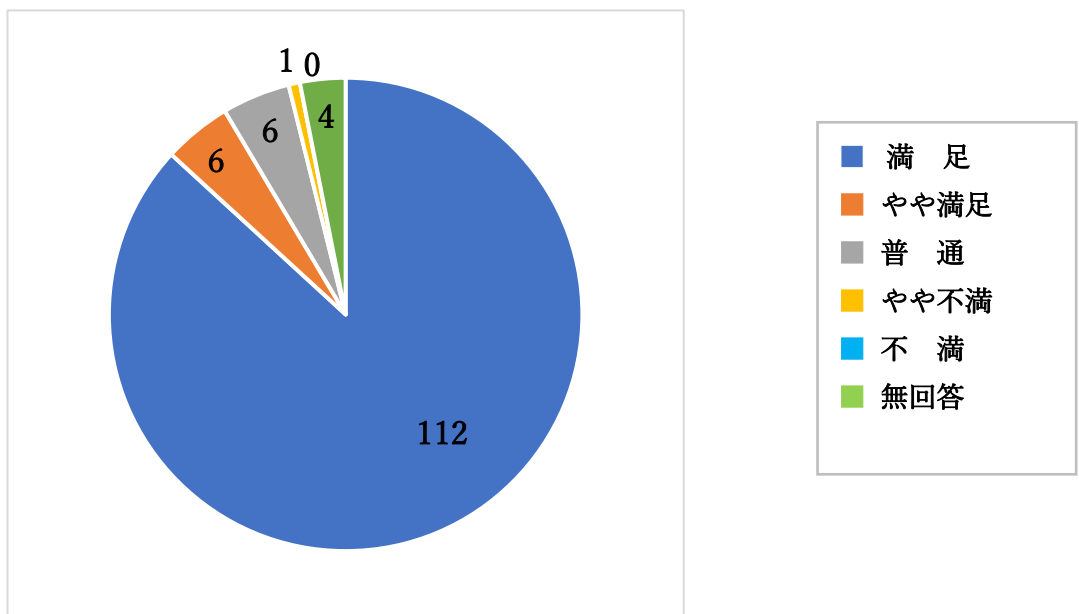
【ご意見】

- ・そのつど電話を直ぐ頂いたり連絡して頂いております。
- ・本人が満足しております。
- ・無理のない訪問時間をお約束頂いていつもありがとうございます。
- ・守って下さいます。
- ・確認のメール、電話を入れてくださいます。

- ・訪問の時はこちらの都合に合わせてくださいますし 折り返しの電話を必要とする時も必ず連絡頂いています。
- ・普通に厳守していただいています。
- ・訪問時間に少し遅れた時 わざわざ 携帯電話から連絡をいただきました。
- ・訪問前にはいつも連絡をいただいています。
- ・時間通りに来てくださいますし 問い合わせの返答もすぐにしてくださいます。
- ・訪問時間の少し前には来てくれる。

⑥ 担当ケアマネジャーの態度、言葉使いは適切ですか？

満足	112名	やや満足	6名	普通	6名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	4名
----	------	------	----	----	----	------	----	----	----	-----	----

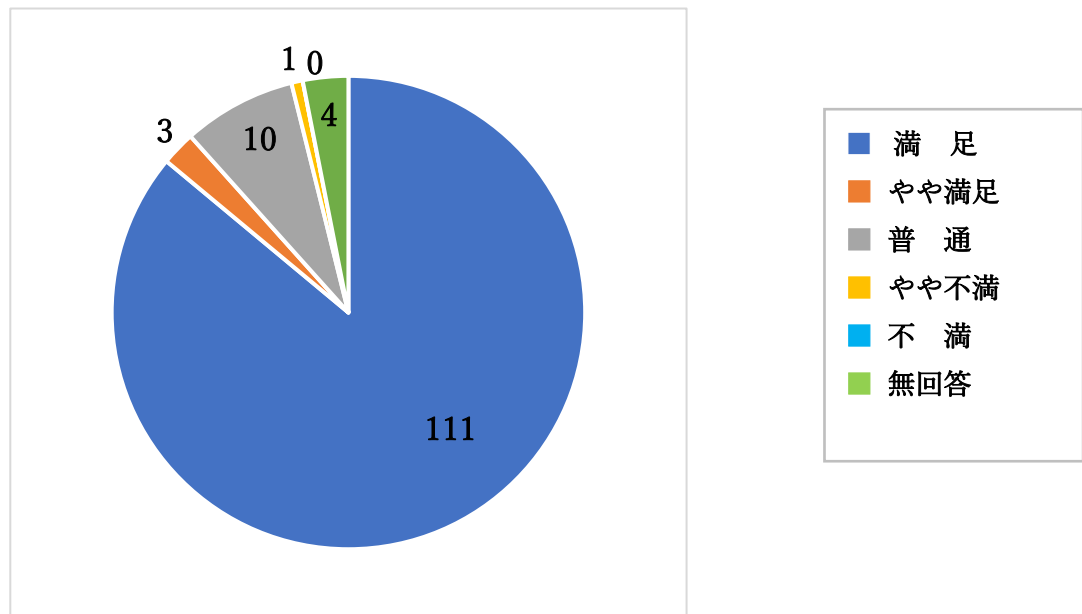


【ご意見】

- ・態度など嫌な気持ちになったこと一度もありません。
- ・私や母に対し優しい対応、言葉で対応してくれます。
- ・態度、言葉使いに対し本人も家族も不快に感じたことはなく丁寧に話されています。
- ・丁寧な対応でとても良いです。
- ・態度 言葉遣い 適切。
- ・こちらが緊張しないような適度な言葉遣いで話してくださってます。
- ・いつも笑顔での対応でありがたいです。
- ・親しみやすく話しやすいです。
- ・担当ケアマネ以外の方がわからないので そんなものか？
- ・全然問題なく素晴らしい 対応していただいております。・分かりやすい口調で申し分ありません。

⑦ 担当ケアマネジャーの身だしなみは整っていますか？

満足	111名	やや満足	3名	普通	10名	やや不満	1名	不満	0名	無回答	4名
----	------	------	----	----	-----	------	----	----	----	-----	----



【ご意見】

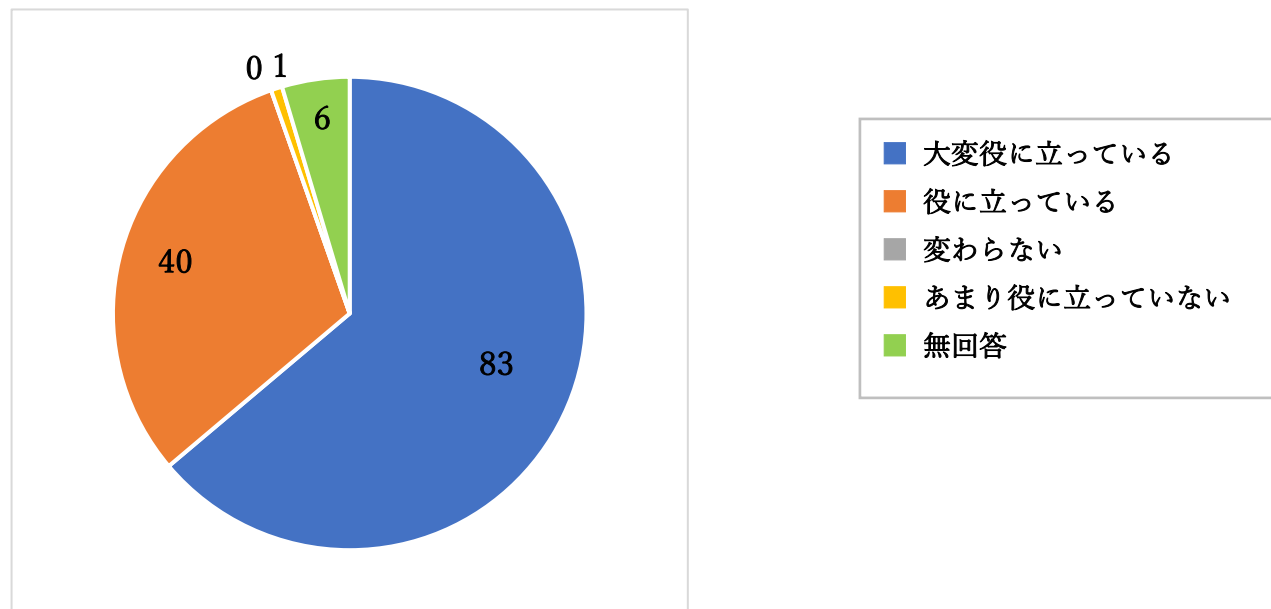
- ・常にきちんとしていらっしゃいます。
- ・訪問時不快に感じたことはありません。
- ・身だしなみを問うことはおかしい変な身だしなみなら事務所で注意すべきだと思う。
- ・靴はいつも重そうですね。
- ・清潔な制服の下で対応していただいております。
- ・いつお会いしても感心するほどに整っています。
- ・作業服だと思うが清潔感あり。
- ・清潔感あふれる身だしなみです。

⑧ ご本人様やご家族様の個人情報の取り扱いについて気になることはありますか？

- ・本人には言わずらい事等、相談したい時等、本人がいない時に話したいなあと思うときがあります。しかし当人にも納得してもらわなければならない事なので、やはり無理かとも思います。
- ・個人情報はいつもしっかりと守って下さりとても安心しています。
- ・ありません。それよりもデイサービスのスタッフさんとの間に入って下さって問題解決もスムーズです。
- ・取り扱いの説明を頂いている。
- ・担当を信じている。
- ・様々なサービス、情報を提供して頂いておりますが本人が拒んでばかりで、担当の方に申し訳ない限りです。
- ・気になることはありません。いつも親身になって話を聞いてもらっています。
- ・丁寧に取扱って下さっていると思います。

⑨ 介護サービスとケアマネジャーの支援は、ご本人様、ご家族様の役に立っていますか？

大変役に立っている	83名	役に立っている	40名	変わらない	0名	あまり役に立っていない	1名	無回答	6名
-----------	-----	---------	-----	-------	----	-------------	----	-----	----



【ご意見】

- ・いつも話をよく聞いてもらっています。本人が満足しております。
- ・いつもお忙しいと思いますが急な時に対応していただいて本当に助かっています。本人・家族の両方に気遣ってくださり、つい頼ってしまいます。途中に変わる事（異動）はなるべく避けて頂きたいです。
- ・病院の付き添いができない時に行って頂いたりしてとても助けて頂いております。ありがとうございます。
- ・大変良くして頂き感謝の気持ちでいっぱいです。これからも長く母の担当ケアマネジャーをお願い致します。心から信頼しております。
- ・本人の気持ちを考えて下さっているので家族としては本当に安心しておまかせしています。
- ・ケアマネジャーの支援とっても助かっています デイサービスは週2回 お世話になっていますが内容についてはとても感心しております。疲れて帰ってきます（内容が充実しています）
- ・私たち家族にとりまして心の支えとなり大切な存在であり感謝でいっぱいでございます。
- ・分かりやすい説明もありとても役に立っています。
- ・トラブル発生だけではなくここぞという時にとても助かっています。
- ・とても親切丁寧な対応です安心して相談できる方です。
- ・本人が頑固でサービスを受けようとしてくれないのでその点は逆に申し訳なく思っているのですが家族の話をよく聞いてくださるので心の支えになっております。ありがたいです。

- ・本当に必要と思っています 今後お世話になります。
- ・いつも元気もらいます 助けてもらってます。
- ・2人暮らしなので助かってます。
- ・サービスと支援に助けられています。
- ・余談ですが今回私がコロナに感染した時母がデイサービスに行けなかったことはとても残念でした。
- ・本人に寄り添ったアドバイスをしてもらい 助かっています。
- ・もう少し無理を聞いてほしい。
- ・変更になる部分についてあらかじめ教えてくれる。
- ・いつも温かな対応に感謝しています。ありがとうございます。私は1人で過ごすことが初めてのために不安、淋しさとこれから先のことを考えますと（家、墓、車庫、最近ではたくさんの書類が送られてきますが理解できずに寝不足気味。頭が重くボーッとしています。近所の方々が声をかけてくれます。）皆さんに温かな声をかけて頂いていますので、職員の皆さんこれから先も変わりなく温かな対応見捨てずによりしくお願いします。感謝しています。

事業所からの回答

②の質問より「相談できないこともあり強くは言えない。」

③の質問より「急なことは言っても無理なので引いてしまい困るのがわかるので言えない。」

（ケアマネジャーより。）

担当のケアマネジャーに対し相談しにくい雰囲気になっているのであればこれから精一杯努力をしていきたいと思いますが、担当ケアマネジャーの変更もできますので、ご相談の内容によって対応できることは行っていきたいと思っています。

④の質問より「担当ケアマネ以外は対応できないのか 急ぐ時は困る。」

（ケアマネジャーより。）

確かに内容によっては担当ケアマネジャーしか対応できないこともあります。それ以外の対応は他のケアマネジャーでも対応致します。ご相談ください。

④の質問より「連絡先がわからないので何とも言えない」

（ケアマネジャーより。）

名刺や契約時に連絡先を伝えています。何かあればいつでもご連絡ください。

北原荘居宅介護支援センター 0241-23-5963

⑨ の質問より「もう少し無理を聞いてほしい。」

（ケアマネジャーより。）

介護保険制度上できることとできないことがあります。できることについては精一杯対応していきたいと思っていますので何でもご相談ください。

職員一同1枚1枚しっかりと読ませていただきました。

今後も温かいお言葉を励みにケアマネジャー一同頑張っていきたいと思っています。

これからもなんでも相談しやすく、専門職としての情報を発信できるようにしたいと思います。

お忙しい中アンケートにご協力いただきありがとうございました。

令和6年11月1日

北原荘居宅介護支援センター 内海・高畑・伊関・小池・蓮沼・齊藤