

社会福祉法人 蕨市社会福祉協議会

蕨指定居宅介護支援センター

平成21年度 利用者アンケート集計結果

- ・ 調査期間：平成21年10月20日～11月20日
- ・ 当事業所（平成21年8月時点）の利用者様308名に対して調査票をお願いいたしました。
返信封筒による郵送または訪問時の回収により192名の方よりご協力をいただきました。（回収率62%）
- ・ 集計結果は別紙のとおり。ご意見については原文のまま記載しています。

・それぞれの項目について、あてはまるものひとつに○をつけてください。

性別	1. 男 (57) 30%	2. 女 (132) 68%	記入なし (3) 2%			
年齢層	1. 40～64歳 (13) 7%	2. 65～74歳 (35) 18%	3. 75～84歳 (62) 32%	4. 85歳～ (80) 42%	記入なし (2) 1%	
要介護度	要介護1 (45) 23%	要介護2 (71) 37%	要介護3 (42) 22%	要介護4 (19) 10%	要介護5 (8) 4%	記入なし (7) 4%
家族構成	1. ひとり暮らし (32) 17%		2. 本人とその配偶者のみの世帯 (44) 23%		記入なし (5) 3%	
	3. 二世帯以上で同居の世帯 (62) 31%		4. その他の世帯 (49) 26%			
記入者	1. サービス利用者本人 (47) 24%		2. 家族 (127) 67%	3. その他 (8) 4%	記入なし (10) 5%	

・あてはまるものに○をつけてください。

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ

問 1	ケアマネジャーから、サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて十分な説明がありましたか。	1 (179) 93%	2 (10) 5%	3 (1) 1%	記入なし (2) 1%
問 2	ケアマネジャーから、あなたや家族に関する個人情報について同意なしに他人に話すことはないことについて説明がありましたか。	1 (162) 84%	2 (15) 8%	3 (8) 4%	記入なし (7) 4%
問 3	ケアマネジャーが作成するケアプラン（介護サービス計画書）には、あなたや家族の希望が十分に盛り込まれていますか。	1 (184) 96%	2 (6) 3%	3 (0) %	記入なし (2) 1%
問 4	ケアマネジャーからケアプランの内容や、費用についての説明はありましたか。	1 (179) 93%	2 (10) 5%	3 (1) 1%	記入なし (2) 1%
問 5	ケアマネジャーは必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの十分な対応をしていますか。	1 (183) 95%	2 (5) 3%	3 (0) %	記入なし (4) 2%
問 6	担当者会議では、意見（ご本人・家族の思いなど）を発言しやすいよう、ケアマネジャーは配慮していますか。	1 (164) 86%	2 (18) 9%	3 (0) %	記入なし (10) 5%
問 7	ケアマネジャーの態度や言葉づかいなどに満足していますか。	1 (189) 98%	2 (2) 1%	3 (0) %	記入なし (1) 1%
問 8	あなたや家族が困っているとき、ケアマネジャーは頼りになる存在ですか。	1 (180) 93%	2 (9) 5%	3 (2) 1%	記入なし (1) 1%

問 9	ケアマネジャーは、介護保険以外のサービス（市の福祉サービス等）などの情報を提供していますか	1 (142) 74%	2 (34) 18%	3 (10) 5%	記入なし (6) 3%
問 10	現在、担当ケアマネジャーが所属する事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。	1 (124) 64%	2 (51) 27%	3 (8) 4%	記入なし (9) 5%
問 11	介護保険サービスを利用して、あなたの心身や生活環境などは改善されましたか。	1 (154) 80%	2 (28) 15%	3 (4) 2%	記入なし (6) 3%

問12 あなたがケアマネジャーを選ぼうと、最も重要だと考えていることを選んでください。
(○は3つまで)

*回答数 562 (多い順に並べ替えています)

6. 対応に安心感・信頼感がもてること (105) 18%
5. 人柄がよいこと (83) 15%
3. 不満や苦情、相談などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること (83) 15%
1. 契約やサービス計画・内容についてわかりやすい説明をしてくれること (80) 14%
8. 急なサービス変更に対応すること (48) 9%
10. いつでもすぐに連絡がつくこと (38) 7%
2. 個人情報絶対に外にもらさないこと (32) 6%
7. 他の介護保険サービス事業者と十分な連携がとれていること (32) 6%
9. 質問をすると丁寧に解りやすく説明すること (25) 4%
4. 言葉づかい、服装、態度がよく教育されていること (17) 3%
11. 訪問介護サービスなど他の介護サービス事業も併設されていること (12) 2%
12. 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えること (7) 1%
13. その他 () なし

- ・ ケアマネジャーやケアマネジャーが属する事業所などについて、ご意見やご要望などがありましたらお書きください。

・ ケアマネジャーさんに対しては、現在は父、以前に母、それ以前に叔母というように長い間お世話になっています。二人の方にお世話になりましたが、二人ともいつも親身になって相談に応じてくれ、とてもよく対応してくれます。絶対的な信頼を持っているので、全てお任せできます。こちらが不安なく介護生活が続ける上で、ケアマネジャーさんの力は必要不可欠なものだと思っています。これからも感謝の気持ちを忘れずにお付き合いさせていただきたいと思います。今後共、よろしくお祈りします。

・ 常に良く対応してくださっていますので感謝しております。

・ 今の所、担当者が良くしてくれています。又心配もしてくれています。

・ いつもお世話になりありがとうございます。安心感・信頼感をもって一緒に前に進める（前に進められる）ケアマネジャー（事業所）を望んでいます。

・ 大変優秀なケアマネジャーで感謝しております。

・ 大変親切にいろいろお考え下さいます。頼りになる方だと思っております。

・ 家に来られるケアマネさんは、人柄もよく観察力もよくて大変優秀な方です。移動がないようお願いしたいです。

・ 川合様に日頃から何事も親切に対応していただきまして大変ありがたく心から感謝しております。どうぞ今後共よろしくお祈り申し上げます。

・ 長年吉野さんにお世話になっております。いつも笑顔で訪問され、サービスの急な変更にもテキパキと対応され、素晴らしい手腕だと感動しています。これからもよろしくお祈り致します。

・ 対応には安心して相談に乗って頂いております。自宅訪問の際は TEL 一報していただければと思っております。

・ ケアマネージャーさんによって対応アドバイスに違いがあり、以前担当していただいたマネージャーさんには出来ないと言われていたことも、現在のマネージャーさんはスムーズに対応してくださり、担当する方によってこんなにも違うのかと驚きました。私たちは素人で、介護保険サービスのところは何もわからないので、いろいろと教えていただき相談にのっていただきたいです。今後ともよろしくお祈りいたします。

・ 介護サービスについては、なかなかわからないことがたくさんあります。新しいサービスなどは情報として提供して頂けると大変ありがたいと思います。

- ・ ケアマネジャーやケアマネジャーが属する事業所などについて、ご意見やご要望などがありましたらお書きください。

・ (聞き取り調査の件) ケアマネジャーが家庭訪問をするのではなく、通所している所で聞き取り調査していただければありがたいと思います。

・ 親を介護している時に親を看ている子供が、病気・入院などとなった時のため、早めに (そういう時が来るかも知れないので) 親に合った介護施設などを紹介していただければと思います。

・ ケアマネジャーさん直接の事では無く、介護サービス機関についてですが、デイサービスで、もっと預かっていただく時間がフリーには出来ないでしょうか。曜日とか時間とかの制限がもう少しゆるやかになれば、急用の時に大変有難いのですが。送迎は家族が行なっても良いと思います。保育園では、そういった施設が TV 等で紹介されたりしている様なので、同様な施設が出来れば良いと思います。

・ この件とは異なりますが、夕食の件で。何年前に今の事業所に変更となり、現在、料金の割に内容に疑問を持っています。市の負担が半額、利用者が半額ですが、合計すると高額な食事代金だと思いますが、量的にも内容的にも充実しているとは思われません。一度ぜひ検討してみてください。

・ 在宅介護家族支援の為に家族会等の開催を計画していただけないでしょうか。

・ 私の夫は83才です。たまにおもらしをします。係の方がいやな顔をせずに後始末を下さるのでいつも頭が下がる思いです。妻の私は、文句100まんだらでいやな顔をして後始末をします。いつもお世話して下さる方にお会いしてお礼をいひたいです。

・ ひとり暮らしなので、私達家族が十分な対応が出来ない分をヘルパーやケアマネジャーの方々に細かい配慮を頂いているので心から感謝致しております。本人は心配をかけたくないのか私達にはあまり要求をしてこないのが、日頃のヘルパーさんの感じた事等が常にケアマネを通じて連絡が頂ける事は、お仕事とはいえ、ありがたい事と思っております。只、この体制がいつまで続けられるのか、一割負担がそのうち二割三割になるのでは。又私達が介護を受ける側になった場合に、今のサービスを受けられるのでしょうか？今の老人はともしあわせと強く感じます。