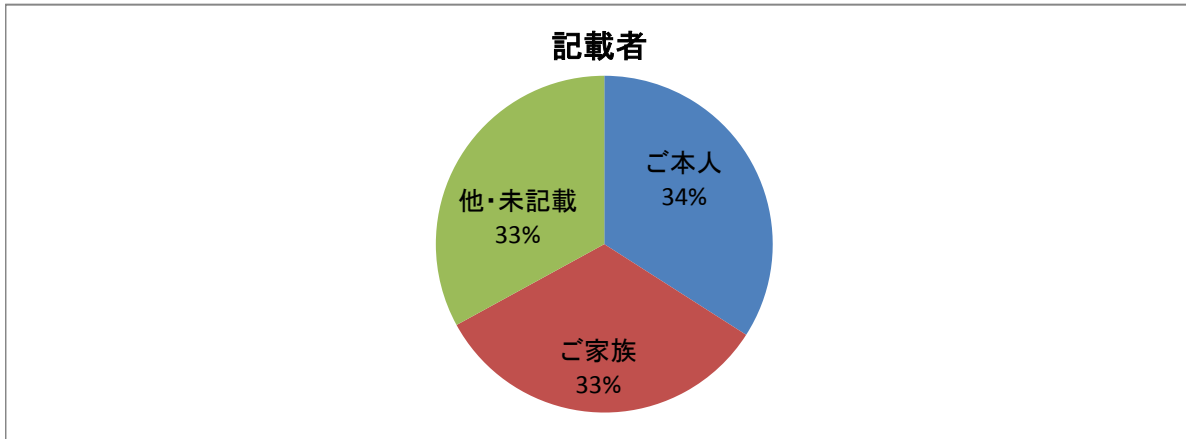


# 「介護相談センター ひとほな」アンケート調査結果

集計方法 : アンケート用紙を郵送し、返信用封筒にて回収。  
対象者 : 介護相談センター ひとほな を平成26年12月に  
ご利用中の要支援・要介護の方 または ご家族  
配布日 : 平成27年1月  
集計日 : 平成27年2月末日  
配布数 : 315枚  
回収数 : 185枚

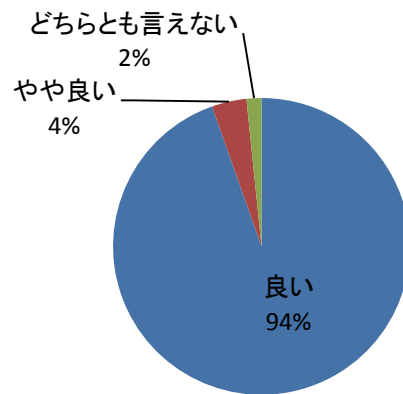
## I 記載者



ご本人	ご家族	他・未記載
63	61	61

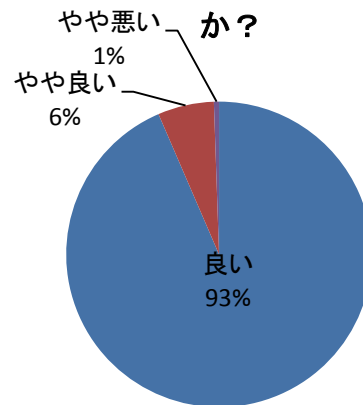
### Ⅲ 集計結果

#### 1、きちんとした言葉使いで対応しておりますでしょうか？



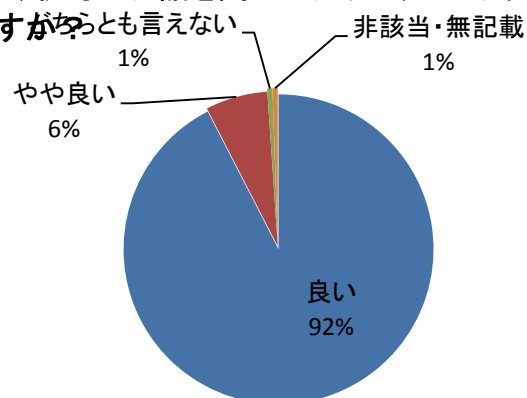
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
175	7	3			

#### 2、訪問の際に服装／身だしなみは、きちんとしておりますでしょうか？



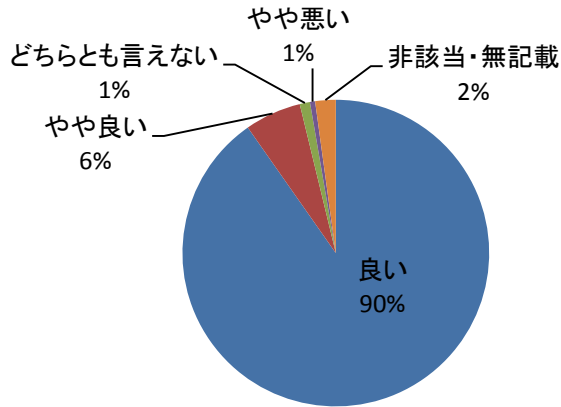
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
173	11		1		

#### 3、相談事など、親身にお話を聞いておりますでしょうか？話しやすい環境はありますか？



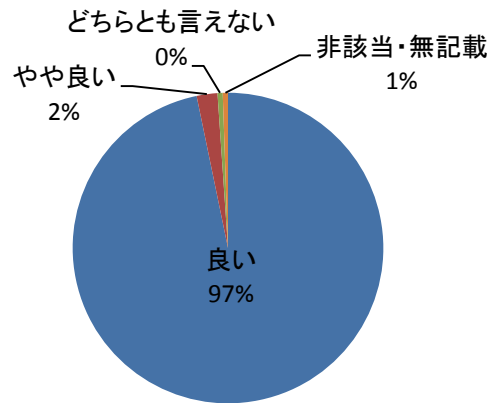
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
171	12	1			1

#### 4、相談をした際など早急に対応しておりますでしょうか？



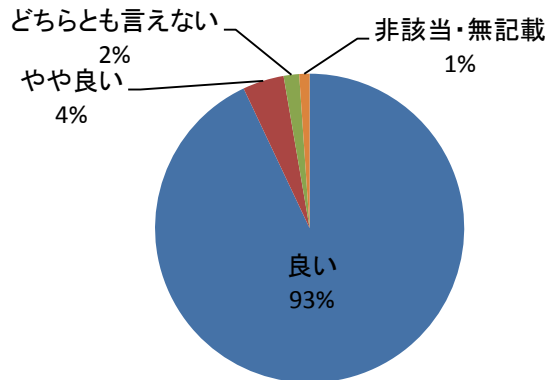
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
167	11	2	1		4

#### 5、月に1回は、必ず自宅に訪問しておりますでしょうか？



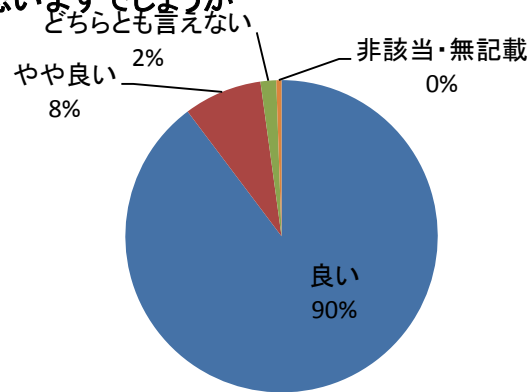
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
179	4	1			1

#### 6、毎月、持参する書類の説明をわかりやすく行っておりますでしょうか？



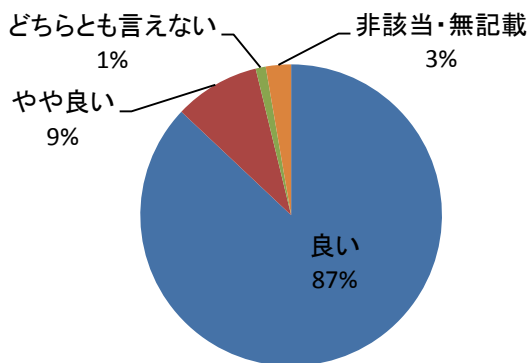
良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
172	8	3			2

7、現在のお体の状況・ご自宅の状況にあったケアプラン作成が、出来ていると思いますでしょうか



良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
166	15	3			1

8、現在、利用されておりますサービス事業所(訪問サービス・通所サービス等)に関してはご満足頂けておりますでしょうか？



良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い・できていない	非該当・無記載
161	17	2			5

**Ⅳ 上記、質問項目で「やや悪い」「悪い」とお感じになる理由をお知らせ下さい。**

(アンケート記載通りに掲載しております。)

- ・なかなか自分のことを分かってもらえない。
- ・1か月に1回以上訪問してほしい。それとは別に電話してほしい。

**Ⅴ 「介護相談センター ひとはな」に対するご意見・ご要望等がありましたらお知らせ下さい。**

(アンケート記載通りに掲載しております。)

・初めての利用なので、わからない事もよく説明して頂き嬉しく思います。用具も意外と早く準備して頂いてほっとしています。これからもよろしく願いいたします。

・センターの方には本当にお世話になっております。日にちと時間を守ってくださるので助かります。不安な点があれば判りやすく教えて下さるしデイサービスも安心して楽しく通っております。感謝でいっぱいです。

・日々体調が悪くなってきているのを伝えることが何々伝えてもと思うこともある。自宅に居ること  
で不自由することが他人に弱みを伝えることが好きではありません。トイレへ行くことさえつらい  
ことがある。命のある限りどうすれば良いのやら現状長く今のままでどこまで心配ばかりしてい  
ます。娘がいても1回くらいの訪問じゃ

・親切に対応して頂き喜んでおります

・感謝しています。これからもよろしく願いいたします。

・デイサービスの見学に連れて行ってもらいましたが、もっと電話がほしい。

・やや悪いところはないです。やや良いところは少しとても良かったところがありました。みんなよく  
してくれますよ！少し夫のわがままもよくしてくれますよ！ありがとう～。これからもいろいろなこと  
でお世話おかけしますね。

・大変お世話になっております。介護相談センターひとはなさんとヘルパー事業所の区別がつか  
ずおります。ヘルパーさんが来て下さる月～1回はケアマネジャーさんが計画作成に来て下さるこ  
とでお話を充分に聞いて下さることで現在のところ満足をしております。今後ともよろしく願い  
いたします。

・行く日を楽しみにしています。

・いつも大変お世話になっております。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

・何時も親身になって相談して頂いておりありがとうございます。毎月、お見えになりますことを楽  
しみにしております。今後ともよろしく願いいたします。

・何時もお世話様になり感謝申し上げます。

・介護施設の最新情報(解説増設などの現状)の共有が必要。質問に返答がない。

- ・いつも大変ありがたく思っております。
- ・字が書けないので代筆等は感謝しております。
- ・いつもきめ細かく対応して頂いており本当にありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも大変良くして頂いております。ありがとうございます。
- ・親切に対応して頂いて感謝しております。
- ・それぞれにあった事業所に通うことができ満足しています。ケアマネジャーさんについては、きちんとした態度で接して頂き、とても好感が持てます。
- ・なんとなく、自分の事業所への紹介を優先しているように思える。
- ・その節は大変お世話になり、感謝しております。ありがとうございます。いつも良くしてくれてありがとうございます。
- ・月1回の訪問を心待ちしております。
- ・私どもは年寄り二人暮らしですので若い人を見るとやたら話しかけたくなり迷惑をおかけしています。時間的に迷惑をおかけすると思いますので、我慢なさらないではっきりとおっしゃてください。
- ・他県ではケアマネさんがよく変わるので落ち着きませんでした。ずっと同じケアマネさんでとても安心して全てをお任せできます。ひとはなショートステイセンターが出来るのを楽しみにしています。
- ・今後少しずつ症状が進むものと思われ。時々合ったプランをお願いいたします。
- ・特にありません。とても良く親切に相談に乗って頂いています。
- ・健康が現状維持とはいかないでしょう、日々、時々老化が進みます故、お世話になることが多くなるでしょう。よろしく願いいたします。
- ・いまいちセンターにどこまで相談・支援等していただいて良いのかわかりません。現在は、何の支障もなく老人だけの生活をしてはいますが、万一の時はどうしたらよいのでしょうか？
- ・大変明るく感じが良い
- ・ヘルパーさんにはいつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・特になし
- ・何時も明るく気持ち良く対応して頂いております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも早急に対応して頂き、家族としても大変助かっております。今後どうぞよろしく願いいたします。
- ・今のままで満足しております
- ・Y・Sケアマネにはいつもお世話になっております。
- ・家族としての意見ですが、本人、人が集まるところが苦手なようで(目が見えない、耳が聞こえない、本人が言う)行こうという気がないようです。毎月、ケアマネさんが見えるのを楽しみに待っています。
- ・ケアマネジャーさんがよくやってくれるので何も言うことはありません。
- ・いつもお世話になっております。相談には親身になって聞いていただき対応もすぐにして頂き、ありがたく思っています。今後ともよろしく願いいたします。

・いろいろと迷惑をかけお世話になっています。これからもよろしく願いいたします。感謝しています、ありがとう

・今後とも変わらずよろしく願いいたします。明るい担当(A・Sさん)母も大変喜んでいます。

・いつも親身に対応して頂き感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。

・きちんとした方で私の話をよく聞いてくださって良い方です。訪問をお待ちしております。

・家族がうっかりでケアマネさんお来訪を忘れて外出したり迷惑をおかけして申し訳なく思います。本人は、今のデイサービスをほとんど休まず行けていますのでご紹介を頂き良かったと思っています。

・聞こえの悪い私にとって筆記・Fax連絡等とても助かっております。お若くしてやさしく明るいMケアマネジャーさんです。これからもよろしく願い申し上げます。

・毎月一回は訪問してくださっており、その時に家族のことでと病人の介護の相談と今後のことを親身になって話をきいてくれ早急に対応を下さっております。また、特老のことも心配してくださっており心から感謝いたしております。

・身の調子の悪い時などよく心配して頂いて有難いです。子供のない私たちに良き相談にのって頂いているので何事も話しやすくてよき人に会えて安心しています。いつまでも健康で頑張っておりたいです。

・T・Kケアマネジャーには満足しております。ありがとうございます。

・困ったときにも臨機に対応して頂き感謝しております。職員の方が長くお勤め頂けるようお願いいたします。

・とても良くして頂いて感謝しています。

・自宅訪問だけでなくtellにて現状を確認の連絡等を

・訪問して下さるときはいつも元気でハキハキとこちらが元気をもらっております。ありがとうございます

・妻は只今入院中。このアンケートの件を話すと是非感謝の念をを伝えてほしいとの事で代筆しています。月1回と限定せず何かお願いしたい件があると訪問してくれ妻と会話情報、心のケアをしてくれます。又娘も何かと相談に乗ってもらい適切な対応をして頂けることに深く感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。

・はじめてですので良くわかりませんがよろしく願いいたします。

・担当のA・Tケアマネジャー様は頭の回転が速くて的確に対処して下さいます。満足致して居ります。気分良く過ごさせていただけいております。◎です。

・よくやって頂いております。今後もよろしく願いいたします。

・悪いことが一度もないことが有難いことだと思います。

※Y・Kケアマネへの感謝のお手紙同封あり

・いつも優しく暖かく支えて頂いています。支えて頂くことで家族は大変なときも乗り越えてこられました。これからも困ったとき、辛いときはご相談させていただければと思います。

・昨年末に老人保健施設に入所しました。なかなか馴染めずご迷惑をおかけしています。退所して参りましたら、また相談にのって頂ければと思います。

・誠実にいろいろと相談にのって頂いております。

・妻が入院していたソーシャルワーカーさんのご紹介を得て、今までお世話になっていた事業所より変更させていただきました。ソーシャルワーカーさんのおっしゃる通りきめ細かく相談にのって

頂き、ケアマネの方より提案を頂き、当方が納得しお願いするとすぐに実行に移って頂き、前の事業所の方よりはるかに快適なサービスを受けていることに深い感謝をしています。

・利用者本人の事だけでなくいろいろな相談にのって頂きの確なアドバイスをしてくださいます。知識が豊富なのでとても頼りにしています。

・いつもありがとうございます。お会いすることはありませんが、訪問されたことを嬉しそうに話します。これからもよろしく願いいたします。

・大変良い感じで満足しております。

・とても親身に迅速に対応してもらっています。これからも変わらずよろしくお願いいたします。

・Y・Sケアマネジャーさんの笑顔は患者を癒してくれます。細心の注意で患者に話しかけていらっしゃいます。頼もしい方ですね。今後まだまだ成長されるのではないのでしょうか。

・他のケアマネさんを知りませんが良くやってくれていると思います。

・やさしい

・女性の年配のケアマネジャーはいますか？

・担当ケアマネジャーさん、いつも明るく接して下さるのでこちらの気分も明るくなり、おいでになる日が楽しみです。

・親身になって頂いています。

・とても話しやすいので助かります。

・いつもケアマネジャーさんには、大変お世話になっております。何かと気にかけて下さりましていろんなことに対して相談にも乗ってくれます。ありがとうございます。

・いつも親身になって相談に答えて頂いて大変助かっています。これからも今までのように対応して頂けるとありがたいです。暗くなりがちな気持ちをほっとさせていただいております。

・役所的にならず、利用者の身になって助けてほしい。

**★アンケートのご協力ありがとうございました。この結果を活かし、今後のケアの質の向上に努めさせていただきます。**