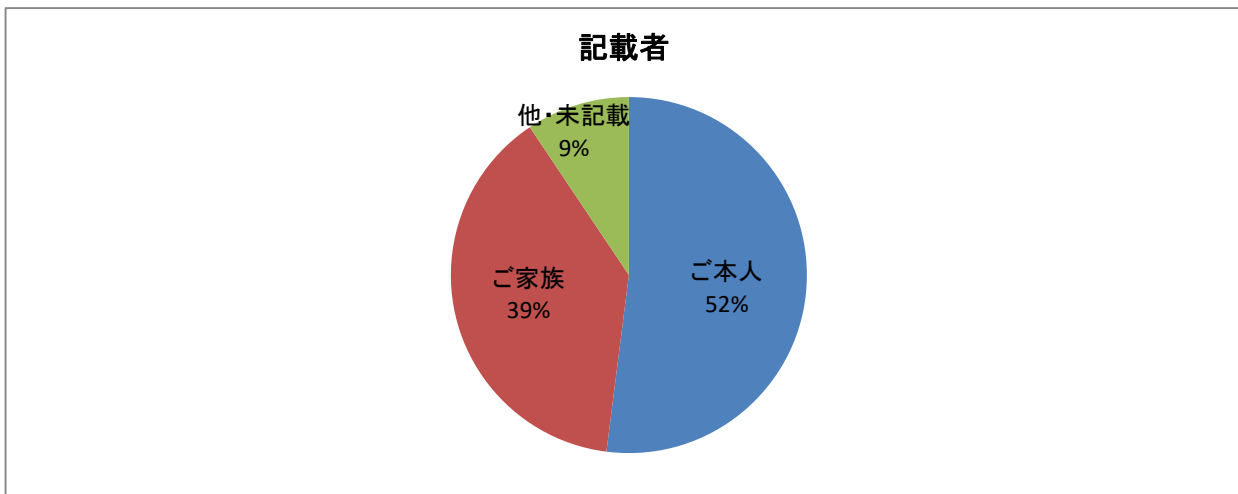


「介護相談センター ひとほな」 アンケート調査結果

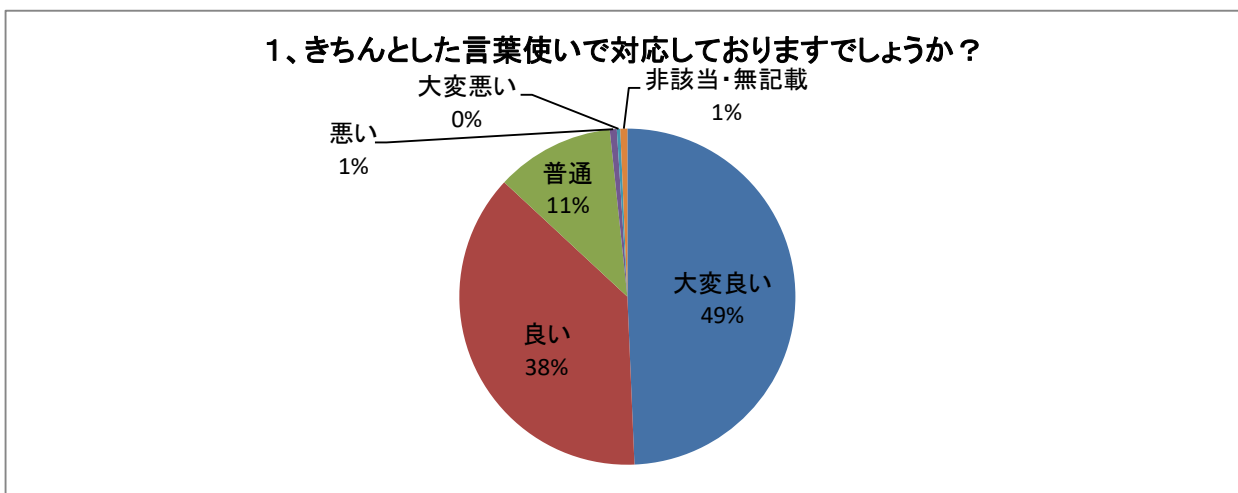
集計方法 : アンケート用紙を郵送し、返信用封筒にて回収。
 対象者 : 介護相談センター ひとほな を平成29年12月にご利用中の要支援・要介護の方
 またはご家族
 配布日 : 平成30年1月
 集計日 : 平成30年3月初日
 配布数 : 543枚
 回収数 : 298枚

I 記載者



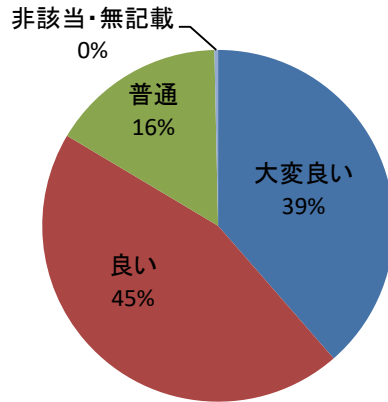
ご本人	ご家族	他・未記載
155	115	28

II 集計結果



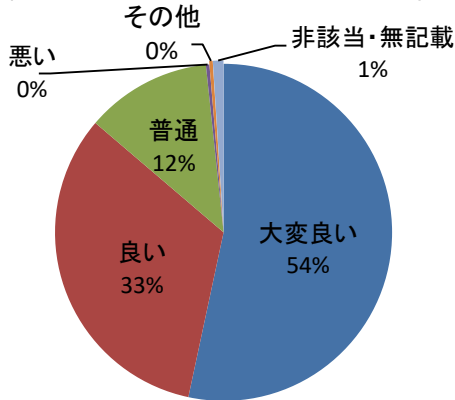
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
147	112	34	2	1		2

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？



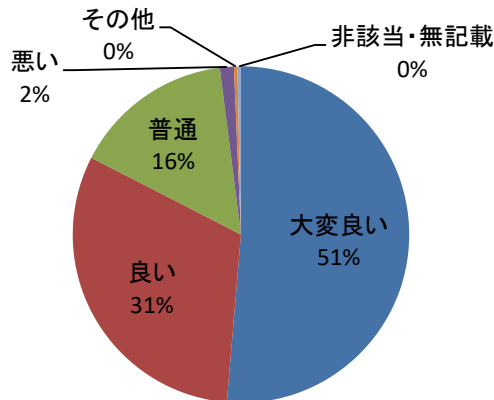
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
115	134	48				1

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でしょうか？



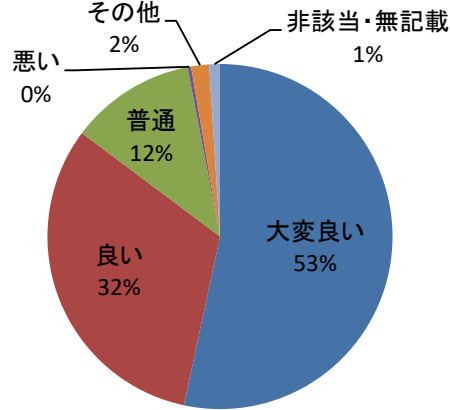
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
159	98	36	1		1	3

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？また連絡方法・対応は適切に行えておりますか？



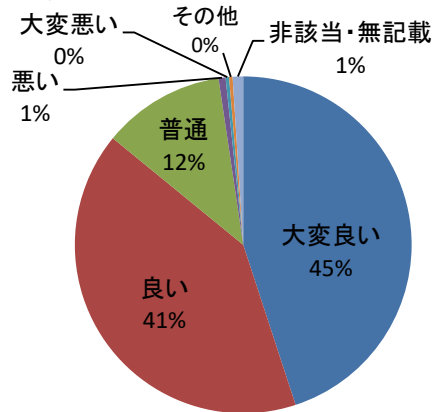
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
153	93	46	4		1	1

5、月に1回は、必ずご自宅に訪問しておりますでしょうか？



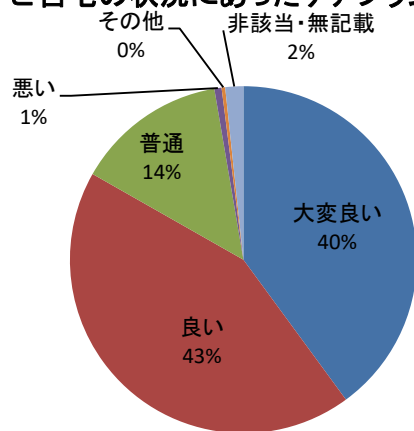
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
159	95	35	1		5	3

6、毎月、持参する書類は説明をわかりやすく行っておりますでしょうか？



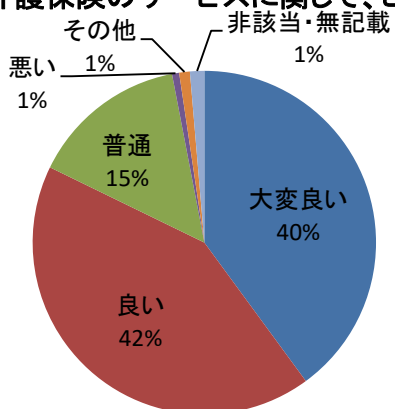
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
134	122	35	2	1	1	3

7、現在のお身体の状況・ご自宅の状況にあったケアプラン作成が、出来ておりますでしょうか？



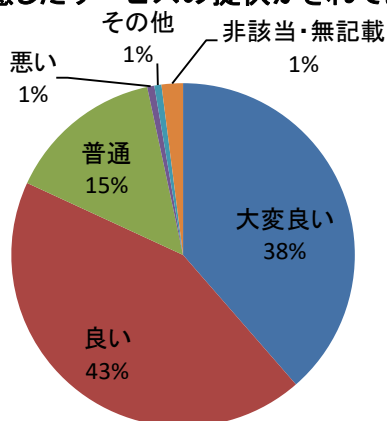
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
119	129	42	2		1	5

8、現在、利用されている介護保険のサービスに関して、ご満足頂けておりますでしょうか？



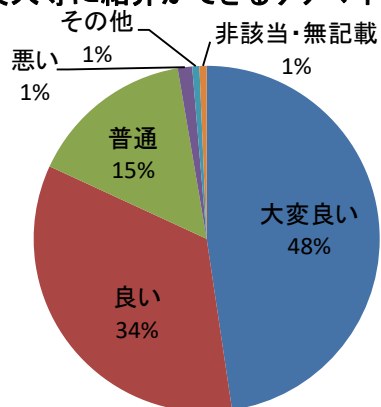
大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
119	126	44	2		3	4

9、プライバシーに配慮したサービスの提供がされておりますでしょうか？



大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
115	129	44	2		2	6

10、知人や友人等に紹介ができるケアマネジャーですか？



大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	その他	非該当・無記載
142	102	46	4		2	2

Ⅳ上記、質問項目で「悪い」「大変悪い」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。)

- ・介護相談は今のところないのでわかりません。
- ・個人情報に対しての考え方が、私(利用者)とケアマネジャーとの間で差があり、ちょっと困ったなと感じた。具体的には私の身体状況についての情報をどの程度までケアマネジャーに知らせるかについて差がありどうしたらよいか困ってしまった経験がありました。
- ・母親の話を聞かないです。
- ・時間の変更が多すぎる。個人的に良い人もいる月9時1人
- ・特にありません。
- ・期待しています。
- ・自宅訪問を忘れる事がある。
- ・礼儀ただしと嫁も言っております。また必要以上の会話は致しません。
- ・ケアマネジャーと話しにくい。
- ・相談をした際に対応が遅い時があった。月1回の訪問日を決めるのが遅い。
- ・介護申請の書類を渡してくれる際、前回届けてくださる約束の週に連絡がなかった。間に合うから良いのですが、約束したことは、守り、都合が悪かったら連絡ほしい。「ごめんなさい」ですませてしまうのは、ちょっと無責任と思う。
- ・特に紹介したいとは思わないため。
- ・「介護1」から「要支援1」に格下げにされて色々サービス不足。

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。)

- ・今のところないのでわかりません。
- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・毎月の来訪が楽しみです。
- ・1日体験の(デイ)時、来て下さる予定でしたが、日程を違っていたようで来ず、不安でした。
- ・訪問者が好人物です。
- ・常に誠実に接して下さいます。支援であるのに毎月の訪問も欠かすことなく有難いと思っています。ひとはなさんのケアマネさんは、皆さん良い方です。安心してお任せできます。二人の家族が利用し皆良くしてくださいました。
- ・いつも大変お世話になっております。ケアマネジャーさんも毎回親切にして頂いて居り感謝しています。
- ・ケアマネさんに感謝いたしております。
- ・いつも親切で感謝しています。
- ・ケアマネジャーさんは大変良くやってくれる。料理、買い物、掃除などのヘルパー人員が少ない。ヘルパー要員の増員を願います。
- ・訪問介護についてお話を伺いたい。定例訪問の時は時間内でお願い致します。
- ・相談にもよく聞いてくれる。その対応が早いのでわかる。
- ・毎月来訪くださり暖かいご指導に感謝いたしております。
- ・親身になって対応して頂き感謝しております。これからも宜しく願いします。
- ・身体が不自由になって不自由で一時は死んで楽にないたいと思ったこともありました。今は長男夫婦孫たちに感謝の気持ちで一杯です。家にリハビリの器具をほとんどそろえましたが、週2リハビリセンターに通って同じ不自由な方とお話をしている方にありがたいと思うようになりました。右親指は不自由になりましたので、乱筆お許し下さい。
- ・長期利用しております。今後とも宜しくお願い致します。身体的不安がありますが頑張っております。
- ・ケアマネジャーさんには感謝してます。ありがたいです。
- ・去年12月からの利用です。期間短いですが、親身になって対応して頂いております。今後とも宜しくお願い致します。

- ・とても親身に対応して下さいます。年寄の世話は大変とは存じますが、これからも宜しくお願い致します。
- ・私自身介護を受けさせて頂く事になったのも日が浅く二度ほどの経験ですが、皆様の対応が温かく非常に良い印象を受けております。
- ・大変話しやすいケアマネジャーの方で気楽に相談できることが一番安心です。
- ・いつもお世話になっています。大変親身になって相談や依頼に迅速に対応して頂いて助かっております。
- ・Hさんにはよくして頂き感謝しております。
- ・初めて介護を受けましたので他との比較はできませんが、特にありません。介護を受けられただけに感謝しております。
- ・相談した事に対してすぐに対応して頂き、看護師さんたちの評判もとてもよいです。良い方にめぐりあえて感謝しております。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・いつも大変お世話様になっております。献身的行動に感謝しております。当方介護に関しては、全く無知、よくアドバイスして戴き、助かります。今後ともよろしく願います。
- ・意見・要望ではなく本人がケアマネさんをすごく信頼しているので家族としては、安心してお任せ出来ます。これからも宜しくお願い致します。
- ・特にありません。これからも宜しく。
- ・センターを変更して大変良かったと思います。新しいケアマネジャーさんにもよくして頂いています。ありがとうございます。
- ・いろいろな事に丁寧に対応して頂いています。
- ・いつも的確に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・いつも些細な相談などもさせて頂けてとても心強い思いでいます。ありがとうございます。
- ・今の人は、2,3回目なので良い人だと思います。
- ・大変良いと思っています。
- ・大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・〇月〇日に母は他界致しました。Sさんには約7年間に渡り大変お世話になりました。家族一同感謝いたしております。
- ・いつも気持ちよく対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます、月に一回訪問して頂き色々話しやすく話を頂いたお礼です。これかもよろしく願います。
- ・特にありません。色々とお礼下さり助かります。
- ・何時も感謝しております。
- ・いつも大変よくして頂いております。
- ・いつも明るく来てくださいます。父のころから大変お世話になっています。徐々に徐々に右肩下がりの母の行動全部を受け止めることが出来ず、イライラすることの多い自分ですが、当人の気持ちもそうですが、家族によりそってくれるCM Aさんです。今後とも宜しく願います。
- ・なんでも話せるケアマネジャーさんですのでとても助かっております。
- ・聞きたいことがわかるように教えてくださるので助かっています。ありがとうございます。
- ・とてもやさしく対応してもらっており感謝しております。
- ・初めはAさん今はWさんですがほんとうに親身にして下さり、2人とも大変良くてずっとお世話になりたいと願っています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になり、大変有りがたいと思っております。これからも良き指導をお願いします。
- ・毎回明るく接してくれます。
- ・大変お世話になっております。これからもよろしく願います。
- ・いつも大変良くしていただけてます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・我家は普通人でないので困って居りますが何とか対応してくれてます。
- ・いつも気持ちよく対応していただき、お会いするのが楽しみです。
- ・いつも適切に対応してくれてありがたいです。親切でよく話を聞いて相談にのってくれ、今後ともよろしく願います。

- ・月1回の訪問を自宅に大変に訪問の対応して下さいます。
 - ・別にこれと言った事はありません。会場に置いて皆さん笑顔を忘れません。これが大切です。
 - ・上司の皆さんがやさしい方で、来て頂いて居る方もやさしくわかりやすく教えて頂いて居ります。今後共よろしく願い致します。ありがとうございました。
 - ・私としては初めてなのでよく分かりませんが良いのではないかと思います。
 - ・月1回の訪問はお忙しい中大変だと思います。2か月に1回でもいいのではないかと思います。
 - ・余り介護保険の事が本人が解らない処が多いがこれからもお世話になります。
 - ・ケアマネさんには心から感謝を致しております。
 - ・二・三回答に困ったが、すべて不都合なく、対処してもらっています。
 - ・担当者(会社)がよく変わるので比較できません。
 - ・いつもとても感謝しています。ありがとうございます。
 - ・いつも親切にいただき感謝していますが、少し言いにくい時もあります。ありがたく思っています。たすかります。
 - ・大変お世話になっており助かっております。
 - ・お世話になっております。ありがとうございます座居ます。
 - ・親身になってくれるので相談しやすいです。
 - ・いつも気軽に相談にのったり、不安に思っていることも話したりできてたいへん安心しています。
 - ・引き続きお願いします。
 - ・大変気持ちよく、お世話になって居ります。今後も宜しくお願いします。
 - ・本人、家族にとってケアマネジャーさんは身近に感じます。相談事など色々とアドバイスを頂けます。相談した際対応も早く、心強いです。何事に対しても親身になって寄り添って頂ける様なケアマネジャーさんを希望致します。
 - ・明るい方なのでとてもいいですよ。話を静かに聞いてくれる。若い頼もしい感じでホットして居ります。これからも宜しくお願いします。
 - ・Tさんのご親切な指導に感謝致して居ります。
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・相談したことには、的確に対応していただき、感謝しています。
 - ・実のところ、他の介護相談センターを知らないし耳にも入ってかないのですが、受ける本人も私(妻)も何でも遠慮なく言えます。ありがたいです。世話する立場の人間をどうぞ励ましてやり、元気づけてやってほしいです。かかわりのある人達が、全員協力で笑顔で乗りこえたいです。無口で余りものを言いません。「ご主人～ですか？」と声をかけてくれます。
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・いつも丁寧な対応に感謝しています。
 - ・前任のケアマネさん、現在のケアマネさん共、色々と親身になって相談に乗ってくれて、又個々の状況や介護サービスの提案等PCメールやSNS等を使ってこまめに連絡してくれるので、大変満足しています。
 - ・いつもお世話になり、感謝しております。ありがとうございます。
 - ・訪問、TELにてコミュニケーションを多くしてほしい。
 - ・当人は初めてケアマネージャに接する機会を持ったことになりましたので、例えば訪問介護時のヘルパーに対する助言について、お願いできることの事例の可否に就き具体的に教えて欲しい。
- 最近寒いせいか倒れる方が多いです。連絡がとれない事があるようで、もし主人が外で倒れたらと想像した時になにか身につけていればと思ひ、1.0カードというものがあるのでそれをつけて外に出ていってもらよう《ひとはな》さんに1人1人に1.0カードをつくっていただきたらと思ひかきました。
- ・毎月来てくださりまして有難うございますこれからも宜しくお願い致します。
 - ・一般的に良い人に恵まれている。十分満足しており、続けてもらいたい。
 - ・在宅介護について、でも、介護保険も考えてはしいです。介護者について介護手当を考えてはしいですね！
 - ・この先相談事も多くなりますが、Kさん宜しくお願い致します。
 - ・いつもこまかなケアをありがとうございます。安心してご相談ができます。

- ・いつも優しく対応して頂きありがとうございます。
- ・本日まですべて迅速に処理していただいております。
- ・ケアマネジャー・陽と花共大変良くお世話になっています。
- ・本人が玄関で倒れたときすぐに連絡がとれて直ぐに来てくれて対応してくれました。感謝しています。
- ・母のお世話をしてくださっているケアマネさん(Tさん)は、母の様子をよく理解して親身になってケアプランをたててくださいます。入院している病院にまで来てくださり、対応してくださっています。状況に応じた選択肢をご提供くださり、私たちも心がふっと軽くなることがあります。これからもどうぞよろしくをお願いします。
- ・いつもとても感謝しています。ありがとうございます。
- ・今まで通り宜しく願い致します。
- ・身近な対応や何気ない変化を教えて連絡頂いて本当にありがたいです。
- ・ネット社会のご時世、メール対応が出来ればなお宜しいかと思えます。

★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。