

## 平成26年度 ケアマネジャー（居宅介護支援）についてのアンケート 実施結果

平成26年7月

永生苑豊橋居宅介護支援センター

### ※このアンケートについて

- ・無記名回答          ・配布数：38    回収数：27
- ・配布期間：平成26年5月      回収期間：平成26年6月まで

### ※アンケートの内容と回答

・自由筆記は原文のまま転記、ただし「なし」「特になし」等は省略

#### 1. このアンケートに回答される方は、次のうちどなたですか？

- 利用者ご本人          2
- ご家族                  24
- その他                  1

#### 2. サービス利用前の手続きについてお聞きします。

##### ① 介護保険制度やサービスの種類・内容の説明は十分でしたか？

- 十分だった          15
- 普通だと思う      11
- 満足していない    0
- 覚えていない      0
- その他              0
- 無回答              1

##### ② 契約を取り交わす前の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の説明は十分でしたか？

- 十分だった          15
- 普通だと思う      11
- 満足していない    0
- 覚えていない      0
- その他              0
- 無回答              1

##### ③ サービスの内容や料金等の説明はわかりやすかったですか？

- わかりやすかった    17
- 普通だと思う          8
- わかりにくかった    0
- 覚えていない          0
- その他                  0
- 無回答                  2

※サービス利用前の手続きについての意見

- ・利用前でするのでどの点が重要なのか今一つわからなかった。

3. ケアマネジャーのサービスの内容についてお聞きします。

① サービス提供事業所等（デイサービス、ヘルパー、福祉用具などの事業所）に対して情報提供を十分にしてくれていますか？

- 十分である 20
- 普通だと思う 6
- 満足していない 1
- その他 0

② ご本人やご家族の希望を十分に聞いてくれていますか？

- 十分である 21
- 普通だと思う 5
- 満足していない 1
- その他 0

③ 介護サービス事業所との調整・連絡を十分に行ってくれていますか？

- 十分である 18
- 普通だと思う 8
- 満足していない 1
- その他 0

④ 専門家の視点からの助言や援助を十分にしてくれていると感じますか？

- 十分である 15
- 普通だと思う 10
- 満足していない 1
- その他 0
- 無回答 1

⑤ ケアプラン（居宅サービス計画書）やサービス利用票（毎月の予定表）の説明を十分にしてくれていますか？

- 十分である 17
- 普通だと思う 10
- 満足していない 0
- その他 0

⑥ ケアプラン（居宅サービス計画書）にご本人・ご家族の希望や意向が十分に取り入れられていますか？

- 十分である 1 8
- 普通だと思う 7
- 満足していない 1
- その他 0
- 無回答 1

⑦ 必要に応じてケアプラン（居宅サービス計画書）の変更や調整をしてくれていますか？

- 十分である 1 6
- 普通だと思う 1 0
- 満足していない 1
- その他 0

※ケアマネジャーのサービス内容についての意見

- ・十分にさせていただいています
- ・週2回のサービスですが最大限のサービスを希望していますが、満員だというばかりでちがう提案をしてほしいと思います。
- ・色々な行事が有り、本人も楽しんでいます。

4. ケアマネジャーの態度についてお聞きします。

① 訪問時のあいさつや言葉遣いなどが礼儀正しいですか？

- 礼儀正しい 2 3
- 普通だと思う 4
- 適切ではない 0
- その他 0

② ご本人への気配りや話しかけが十分に行われていますか？

- 十分である 1 8
- 普通だと思う 9
- 満足していない 0
- その他 0

③ ご家族への気配りが十分に行われていますか？

- 十分である 1 9
- 普通だと思う 8
- 満足していない 0
- その他 0

④ ご本人の人格や人生経験を尊重した対応が十分に行われていますか？

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 十分である   | 14 |
| <input type="checkbox"/> 普通だと思う  | 12 |
| <input type="checkbox"/> 満足していない | 0  |
| <input type="checkbox"/> その他     | 1  |
| 無回答                              | 1  |

※ケアマネジャーの態度についての意見

- ・ていねいです。
- ・おだやかな感じで信頼できます。
- ・丁寧で親切です。
- ・大変よろしい
- ・ゆっくりとした口調で本人や家族に接して頂いています。

5. 安心できるサービス体制についてお聞きします。

① 必要な時にケアマネジャーに連絡がとれますか？

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 十分とれる   | 20 |
| <input type="checkbox"/> まあまあとれる | 5  |
| <input type="checkbox"/> あまりとれない | 0  |
| <input type="checkbox"/> その他     | 0  |
| 無回答                              | 2  |

② 利用している介護サービスについて、ご家族やご本人の意見や感想などを毎月十分に確認してくれていますか？

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 十分である   | 18 |
| <input type="checkbox"/> 普通だと思う  | 8  |
| <input type="checkbox"/> 満足していない | 1  |
| <input type="checkbox"/> その他     | 0  |

③ 相談事などがある時、毎月の訪問以外でも親身に応じてくれますか？

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 十分である   | 18                    |
| <input type="checkbox"/> 普通だと思う  | 6                     |
| <input type="checkbox"/> 満足していない | 0                     |
| <input type="checkbox"/> その他     | 2 (・特に今はないので ・相談事なし ) |
| 無回答                              | 1                     |

④ 事故や苦情への対応は迅速で十分な説明がありましたか？

- 十分である 10
- 普通だと思う 7
- 満足していない 0
- その他 2 (・そういう事はなかったのに ・経験がありません)
- 無回答 8

⑤ 担当ケアマネに対して不満や不安を感じますか？

- 十分である 17
- 普通だと思う 6
- 満足していない 0
- その他 1 (・今まではありません )
- 無回答 3

※安心できるサービス体制についての意見

- ・安心しています
- ・デイサービスでリハビリをお願いしているのですが、病期の進行の方が速いのか、体の動きが悪くなったのが気になります。

6. サービスの効果についてお聞きします。

① 安心して生活できるようになりましたか？

- できるようになった 19
- 変わらない 3
- 悪化した 1
- その他 2 (・希望のサービス(日数)を受けられない日が多いので  
安心感が感じられない  
・今までも不安ということはなかったのに )
- 無回答 2

② 日常生活がしやすくなりましたか？

- しやすくなった 20
- 変わらない 3
- 悪化した 1
- その他 1 (・デイサービスの日は良い )
- 無回答 2

③ 家族にとって介護の負担が軽くなりましたか？

<input type="checkbox"/> 軽くなった	19
<input type="checkbox"/> 変わらない	5
<input type="checkbox"/> 悪化した	1
<input type="checkbox"/> その他	0
無回答	2

※サービスの効果についての意見

- ・良くしていただいています。
- ・暴言を言わなくなり、穏やかになりました。
- ・体だけでなく、精神面でもすごく楽になりました。
- ・未経験です。
- ・なにより介護する者の心の負担が軽くなりました。

7. 意見、要望、苦情などの自由記入

- ・要介護1になってサービスがどの様に受けられるかとても不安です。
- ・デイサービス利用に難色を示していたのにうまいぐあいに出かける日を決めていただき、とても感謝しています。さすがだなと感心しました。いやな役まわりを押し付けてしまい申し訳なかったと思っています。気げんよく行ってくれるので、ひと安心です。  
これからもご迷惑をおかすと思いますが、よろしくお願い致します。
- ・宜しくお願い致します。