

令和6年 居宅介護支援事業所アンケート結果

令和6年9月17日

アンケート実施期間 令和6年8月

実施方法 在宅中および入院中の利用者宅 108 件を個別訪問、記入用紙を返信用封筒による郵送を依頼し回収とした

回収率 86%

問1 回答いただける方

利用者本人	主に介護している家族	本人と家族が相談して	無記入
9%	64%	11%	16%

問2 ご利用者の年齢と介護度

60代	70代	80代	90代	100代	無記入
3%	13%	36%	45%	2%	1%

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
21%	39%	24%	14%	2%

問3 ケアマネージャーの言葉使いや態度には気配りが感じられますか

はい	いいえ
99%	1%

ご意見

- ・いつも心遣いが感じられかえって恐縮しています。
- ・母の目線に合わせて声をかけてくれます。
- ・利用者目線で話して下さり又、家族の話にも毎回きちんと聞いて下さり気持ちが楽になります。
- ・穏やかで良く話を聞いて下さり気配りのある方でこちらも助かっております。
- ・いつも困った事があると相談ののってください。ありがとうございます。
- ・とても親切で安心しております。
- ・大変、素晴らしい対応です。
- ・私の話を聞いて肯定してくれるので安心感がある。
- ・とてもいいです。
- ・気を使っていると思う。
- ・丁寧にお話をして下さり又、聞いて下さる。
- ・ご配慮頂きありがとうございます。
- ・いつも丁寧に誠実されています。

問4 ケアマネージャーの説明はわかりやすいですか

非常にわかりやすい	まあまあわかりやすい	わかりにくい
90%	9%	1%

ご意見

- ・分かりやすくハキハキと答えて下さって助かります。
- ・本人に分かりやすく説明してくれます。助かります。
- ・説明と一緒にアドバイスも頂けていて良いと思います。
- ・難しい言葉を使わない。
- ・とてもいいです。
- ・丁寧にとっても分かりやすく話されるのでありがたいです。
- ・分かり易く説明されて不安もない。

問5 相談事に対してのアドバイスを受けられていますか

受けられている	まあまあ受けられている	受けられていない
97%	3%	0%

ご意見

- ・新しいサービスなども情報を頂きそれをもとに相談しやすく対応は良いです。
- ・色々とアドバイスが受けられるのでとても話しやすいです。
- ・本人や家族の事をそれぞれアドバイスしてくれます。
- ・こちらで分からない事も質問するとキチンとお話して下さいます。
- ・知識が豊富でその人に合ったアドバイスを頂けると思います。
- ・気づかないでいる事も声をかけてもらって考えることができる。
- ・気づかない点についても話していただいています。
- ・相談事がある時はすぐ自宅に来てアドバイスを頂いております。
- ・分からない事が多かったが常にケアマネージャーに助けられた。

問6 意向にそったプランになっていますか

なっている	なっていない	どちらともいえない
98%	0%	2%

ご意見

- ・本人の意志がはっきり伝わらないような時、静かに待ってもらいながら聞き出そうとする気持ちを感じられて有難いです。
- ・ショート空きが出来た時など毎回、連絡いただき助かります。
- ・こちらの意向に添ったプランになっており助かります。
- ・様々な事で意向を考えてもらっています。
- ・希望通りのプランにして頂けています。
- ・いつも困っている事はないか、利用日数は妥当かと聞いてくれる。
- ・今はこれでいいと思います。

・私は多くの人を介護しているわけではないのでどの様にするのが 1 番良いのか迷う事だらけですが、沢山の経験をしているケアマネージャーの言う事は最終的に正しいのだと思う事に現在はしています。

- ・希望を尊重してもらっています。
- ・お手数おかけしております。
- ・まだ不安もあるがケアマネージャーによって少しずつ新しい生活に慣れてきた。

問7 ケアマネージャーにお願いしたことはすぐに動いてもらっていますか

動いてもらえている	まあまあ動いてもらえている	動いてもらえていない
99%	1%	0%

ご意見

- ・いつも早急な対応、感謝しております。
- ・これからも色々と動いてもらうことが増えていくと思いますが宜しくお願い致します。
- ・忙しいところ申し訳ありませんがいつも助かっています。ありがとうございます。
- ・とても早くして下さりとても助かっています。
- ・即実行してもらっています。
- ・自分は休みの時は他のケアマネさんに頼んでも連絡をもらえるので時間がない時でも困ることがない。
- ・いつも相談にのっていただいています。
- ・ご尽力を頂いています。私にはケアマネージャーの仕事をして下さいと言われても出来ないし、やろうとも思わないです。もちろんやりたくもありません。
- ・他との連絡等、確実にして頂いている。
- ・すぐに動いてくれるのでとてもありがたいです。
- ・リハビリ希望にすぐに動いていた。

【事業所、ケアマネージャー等に対してなんでも結構ですのご要望・ご希望等お聞かせください】

- ・私の体調が不安定で何度もサービスの変更やプランの確認等、他の方よりも手間暇がかかり担当するケアマネージャーは大変な思いをされていることと案じています。今は入院中ですが退院の折にはどうぞよろしく願いいたします。
- ・大変お世話になっております。
- ・いつも迅速に対応して頂いて助かっています。今後も宜しく願いします。
- ・いつも声をかけていただきありがたいと思っております。
- ・いつも親身になって相談に乗っていただきお大変助かっています。ありがとうございます。
- ・要望はありますが直接ケアマネージャーに相談します。これからもよろしく願いします。
- ・これからもよろしく願いします。
- ・感謝しています。ありがとうございます。
- ・安心してなんでも相談しています。私が気付かないところも気付いてくれます。感謝しています。
- ・何事も迅速に対応して頂き感謝しております。

- ・相談に親身に対応していただいております。
- ・何十人も担当を抱えている中でいつも早急な対応をしてくださり感謝しております。お蔭様で祖母は住み慣れた地域で自分らしい生活を送ることができていると思います。
- ・いつもご苦勞様です。皆さんも身体には気を付けてお仕事されてください。頼りにしています。
- ・介護する私も遠方からきて滞在する負担（精神的・肉体的）がだいぶ辛くなってきたのでなるべく早く入所できればと願っております。宜しく願い致します。
- ・ケアマネージャーさんに大変感謝しています。
- ・いろいろ相談にのってくれますし話しやすいのでこのままで良いと思います。
- ・今のところありません。トラブルがあってもこちらの希望通り対処してくれています。
- ・本人や家族に対していつも気にかけてくださり言葉をかけて頂くので本当に感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・過剰過ぎる程のサービスには大満足です。家とのギャップがあり何でもやってくれると本人は思っているのではと心配です。
- ・今の生活をより良く変化することに対して躊躇する高齢者に、ケアマネさんはゆっくりと少しずつ本人と家族の意見を聞いてくださりながら、暮らしやすい心地よい生活へと進めているように感じ有難く思っております。これからもよろしくお祈りします。
- ・細かい配慮が行き届き利用者にとっての最善の方法を提案してくださり感謝しています。福祉や介護について知らないことが多いので本当に頼りにしています。
- ・相談した事やお願いした事に対して直ぐに動いてもらえるので助かっています。これからもよろしくお祈り致します。
- ・少しずつできる事が少なくなってきましたが、家庭訪問の短い時間にしっかりした顔になってちゃんと始めから終わりまで話したりするのを見てみると、対応の仕方で違うのかなと思います。でも、顔を合わせた1回目に「ああ痛い」と言われると昨日までの何十回の「痛い」を浴びせられた気になっていい顔できないですね。いつもと変わらないから今日も絶好調と思うようにしています。
- ・いつも気にかけてもらい有難う御座います。家にケアマネさんが見えれば安心します。今後もよろしくお祈りします。火曜日のデイケアの先生にも気をかけてもらい帰りに家にも来てくれました。
- ・時々足腰に不自由を起こした時に介護用具を考えてくれます。
- ・今までを振り返ると少なからぬヘルパーが仕事から離れていますが、それはいったい何があるのでしょうか？私はケアマネージャーの頭が壊れる事が無い様にと願っています。
- ・年をとっているせいか1日中座っているのが疲れる。時には踊りを見たり、歌を聞いたりしたい。
- ・人手の少ないところとは思いますが調整していただき有難いです。今後ともよろしくお祈りいたします
- ・いつもありがとうございます。
- ・担当のケアマネさんの調整のクオリティにいつも助けられており感謝いたします。引き続きよろしくお祈りいたします。
- ・例示や提案がとても助かっています。少し早めにこのような方法もあることを教えて頂けるのでなんとか仕事をしながら暮らすことができ感謝しております。はじめは新しい場所への不安で渋々だった本人も今では「あの人の名前は？」「どうも」とにこにこ応じており事業所のスタッフの皆さま

まのお陰とありがたく感じております。

- ・大変良く相談にのってもらっています。感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・相談をするとすばやく対応してくださり助かっています。忙しいとは思いますがデイサービスなどにも行って家とは違う様子を見てもらえたら、家族が気付かない事など見つけてもらえるのかもしれないなあと思うことがあります。頼りにしております。今後もよろしくお願いします。
- ・いつも親身になって相談にのってもらっています。ありがとうございます。
- ・本人、家族共にこういう状態になった事でいろいろ不具合が出て悩ませられて（悩んで）います。話を聞いてもらえるのは私（妻）だけですが本人の悩みを聞くにはどうしたら良いのでしょうか。私の言うことは全く聞かない。病院に行っても「何ともない、大丈夫」とか言われ精神科には本人は行かないのでうまく発散されずストレスが溜まるばかりです。

アンケート結果考察

アンケートにご協力いただき有難うございました。

今回の結果を踏まえ分かりやすい介護サービスの説明に努め、ご利用者・ご家族様と相談しやすい関係作りを目指します。皆さんに信頼して頂けるケアマネージャーになりたいと思います。