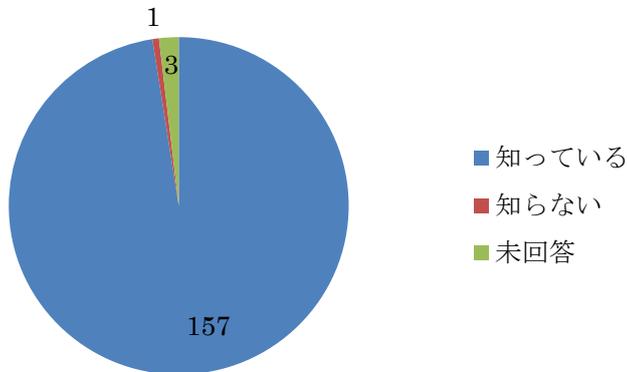


ケアプランたんぽぽ 平成 27 年 3 月実施アンケートについて（報告）

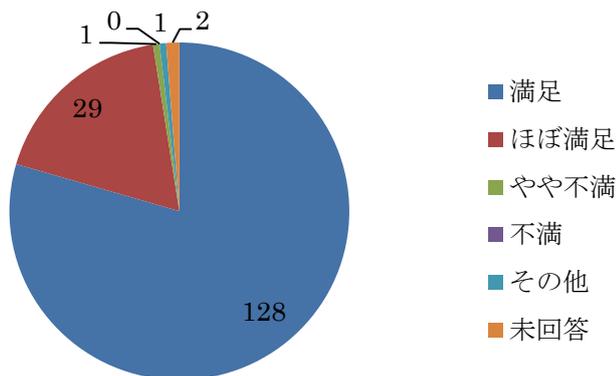
※アンケート送付 253 通 ・ 回答（返送）161 通 ・ 回収率 63.6%

☆担当ケアマネジャーの名前をご存知ですか？



I ケアマネジャーの態度について

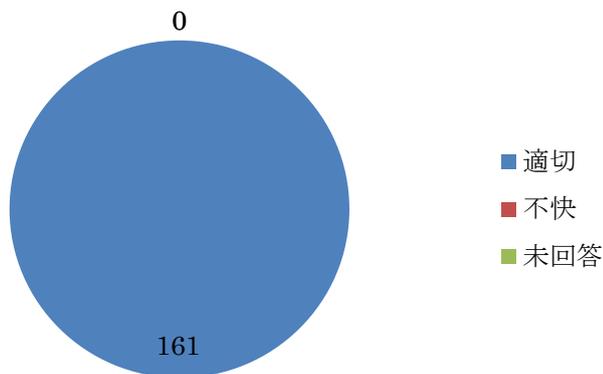
1、担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。



【いただいたコメント】

- ・やさしく穏やかでホッとしています。
- ・感じの良い方です。言葉使いも態度も大変満足しています。
- ・とても丁寧で思いやりがある話し方や態度はとても好感がもてます。

2、担当者の身だしなみは適切ですか。

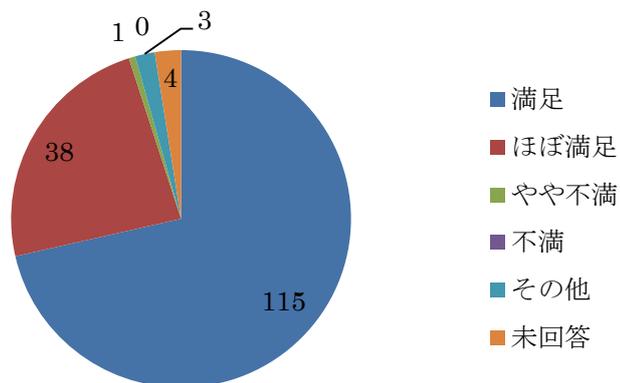


【いただいたコメント】

- ・良いと思います。

Ⅱ ケアマネジャーの説明について

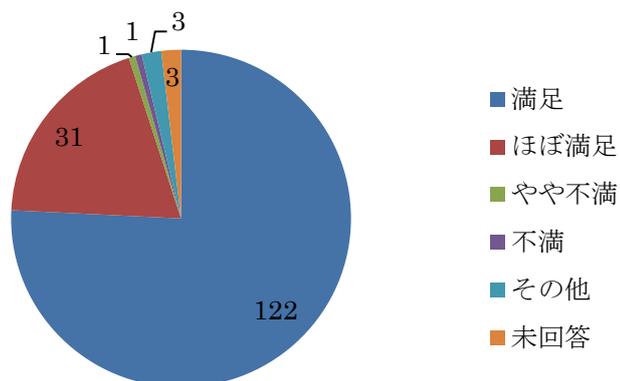
1、サービスの詳しい内容や利用方法等が書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者から分かりやすく説明を受けましたか。



【いただいたコメント】

- ・分かりやすく説明してくれます。
- ・説明されても良くわからない。
- ・忘れてしまって余分な負担をおかけしたと反省。

2、サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、納得できるまでていねいに答えてくれましたか。

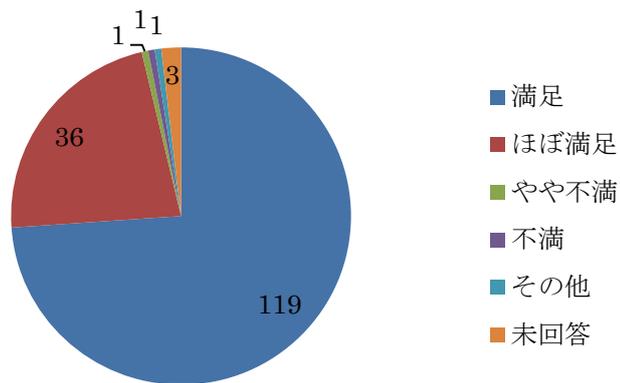


【いただいたコメント】

- ・質問すると丁寧に説明してくれます。
- ・質問していないのでわからない。
- ・こちらの要望に応じて頂いているので、質問したことがない。
- ・回答をして下さった後も気にかけて下さりとてもありがたく思っております。

Ⅲ ケアマネジャーが作成するケアプラン（居宅介護支援計画）について

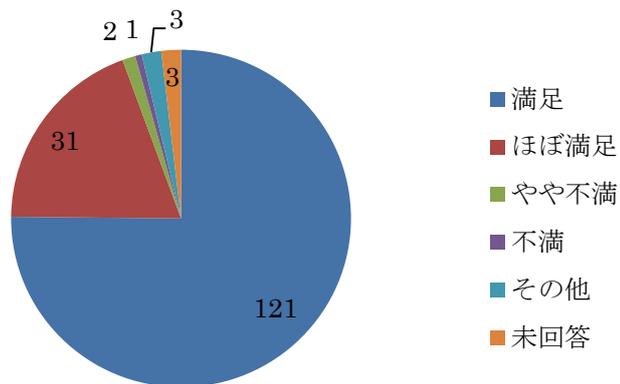
1、ケアプラン（居宅介護支援計画）の内容



【いただいたコメント】

- ・一番必要なプランを立て、実行する。利用者の立場で法律をどのように使うか考えてほしい。どんな法律にも例外規定がある。よく研究してほしい。
- ・分かりやすく説明してくれます。
- ・現在は医師の指示に従っている。

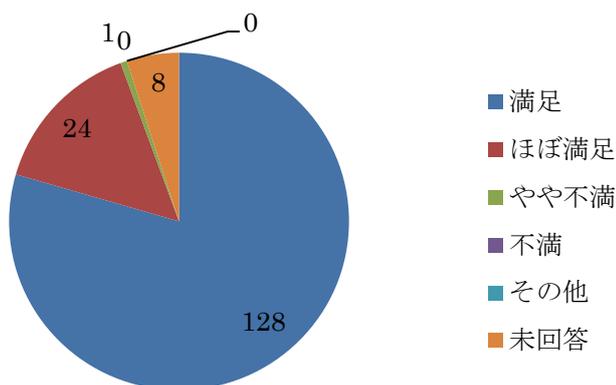
2、担当者は、あなたの身体の状態や気持ち、環境を含めて、居宅サービス（ケアプラン）を立てていますか。



【いただいたコメント】

- ・簡単にわかったつもりになることが一番困る。直接サービスを提供していないことから、温度差ができる。もっとヘルパーからの声を聞くべき。
- ・良く聞いてくれ、私共のいいようにしてくれています。
- ・病状に変化が無いのでよく解らない。

3、担当者は、話しやすい雰囲気を作っていますか。

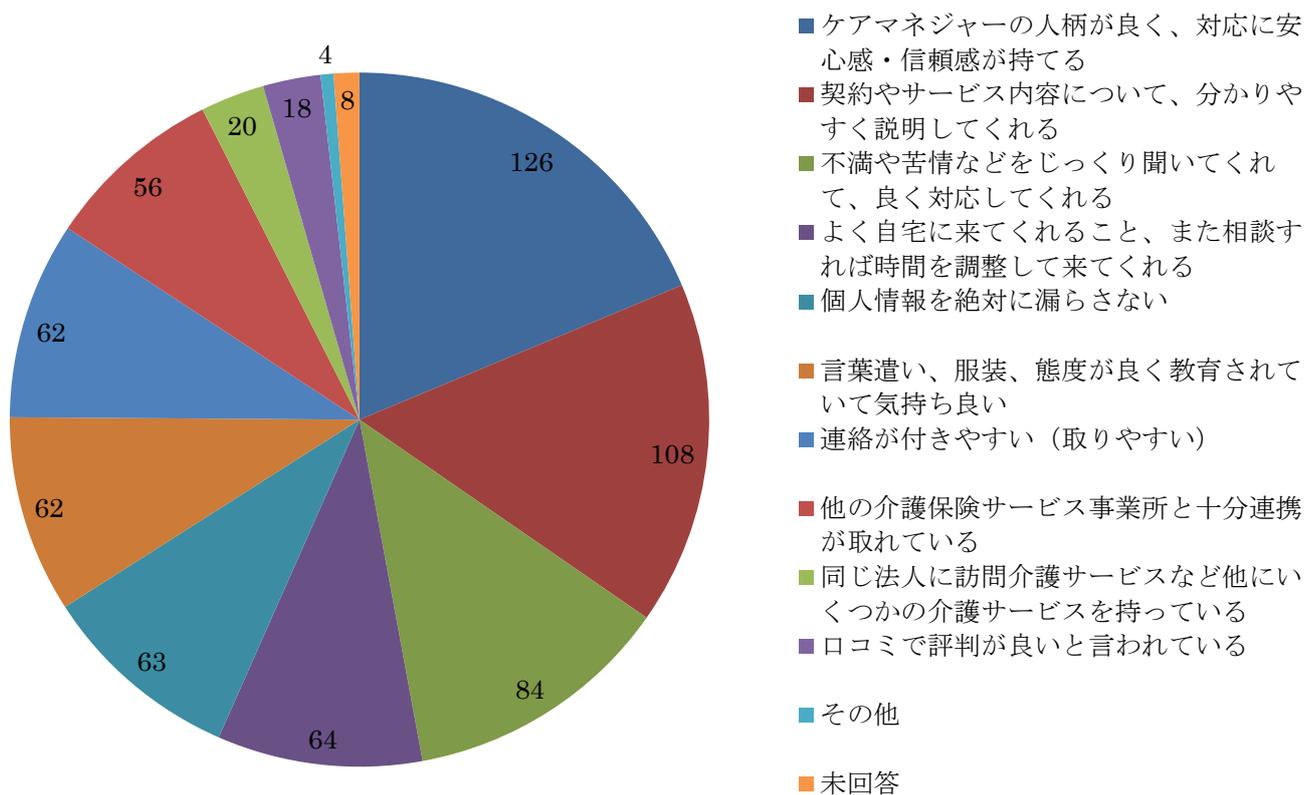


【いただいたコメント】

- ・話しやすい方です。
- ・いつもにこやかに話しかけて下さるのでとても心が和みます。

IV ケアマネジャーに求める事

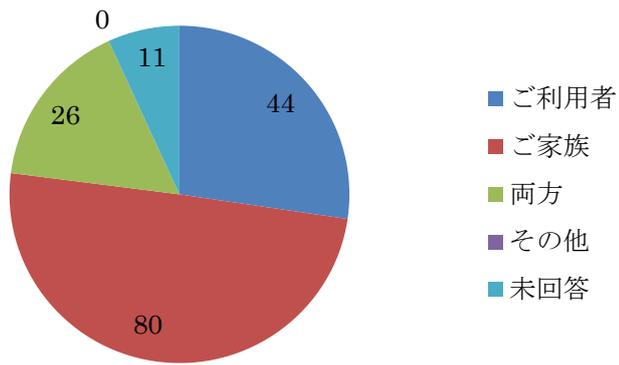
1、あなたがケアマネジャーに求めていること、または事業所を選ぶ上で大切にしている事は何ですか。



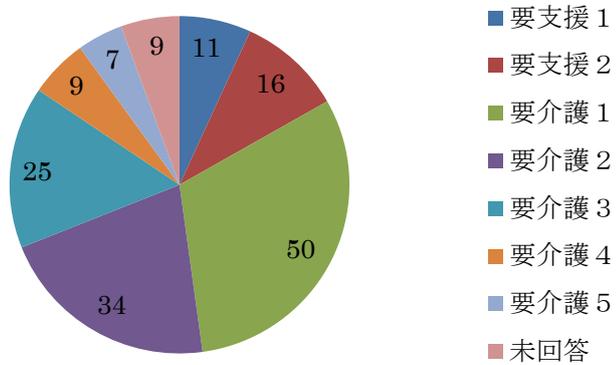
【いただいたコメント】

- ・伝言や情報が確実に正しく担当者に伝わる。

☆このアンケートにお答えいただいた方について



☆このアンケートの対象となるご利用者の介護度について



☆担当ケアマネジャーとのやり取りで心に残ったエピソードなどありましたらご記入ください。

※個人名を伏せる等内容が変わらない程度で修正をさせていただきました。

- ・やさしさがにじみ出ているお人柄に交換が持てました。
- ・利用者としては、病状や介護についてのみでなく、日頃ほかとのコミュニケーションに飢えていますので少しの間でもそうした世間話にもつきあっていただけるのは嬉しいことです。忙しいと思うけど、ありがとうございます。
- ・母が入院した時にわざわざ何度も病院までいらして下さいました。歩行器や車イスが必要と思った時もすぐに手配していただいて本当にありがたいと思っております。
- ・何でも心やすく相談出来る、余り口数が多くないところが良い。爽やかな人柄である。
- ・まだ一度しかお会いしていないのでこれからです。
- ・いつも大変お世話になってありがたく思います。今後ともよろしく願いいたします。
- ・麻雀卓について〇〇に話をしてくれたこと、等。
- ・介護をしている私をいつも気遣って下さり、愚痴もじっくりと聞いて参考になるような例を話しながら、利用者に対する対応を教えてください。やさしい口調にいつも癒されます。
- ・いつも親身に相談に乗って下さり、感謝しております。
- ・いつもご親切に対応していただきとても感謝しています。
- ・とても良くして下さいますので感謝致しています。大変でしょうが宜しくお願い致します。
- ・いつも介護者の話を聞いてくださり適切なアドバイスで本当に助けてもらっています。愛犬2匹も大事にしてもらい訪問してくれる日を楽しみにしています。
- ・いつもよく話しを聞いて頂いています。月に1回の訪問を楽しみにしていますし、とても信頼しているみたいです。事務的な対応ではなく、ていねいに対応して頂いています。
- ・私達夫婦の子供と同世代の方なので親近感を感じてお話をさせていただいております。穏やかで優しい方です。
- ・本当にいつも悩みや愚痴を聞いて下さって感謝しております。
- ・ケアマネジャーが変わってまだ間がないので詳しくはまだわかりません。
- ・大変行き届いた方で感謝しております。なるべく担当が変わらない様をお願い致します。
- ・いつも時間通りに来て頂けるのでとても良いです。
- ・お若いのに一生懸命にやってお下さっております。痛みの判るすばらしいケアマネジャーさんに育てあげてください。もう少し自己主張があった方がよろしいかも。心も身体も介護を受ける者はいつも辛い立場に居ますので、目線を合わせて話して下さいますので安心しております。
- ・たんぽぽさんには、母が要支援の時代からお世話になっています。質問にひとひねりして気の利いたことを言おうとする母ですが、ケアマネジャーさんとふれ合うことはほとんどありませんでした。〇〇年に寝込んだ直後に担当になられた〇〇さんと、□□年末からの□□さんに心を開いたようです。昨年末から寝込んで言葉を発せなくなりましたが、□□さんがごあいさつして下さいたら、「あ、いい××」などと母にしてはベタすぎる言葉ながら、しゃべったのでびっくりしました!!
- ・時間を良くもって下さる。
- ・長いことお世話になっておりますので安心して相談させていただくことができます。
- ・〇〇で働いていた時、〇〇を注文してくれた。
- ・私が手術のため入院しましたその間、娘と連絡をとって下さり、デイサービス、ショートステイ等も心配なく手配して下さいました。
- ・入院時、お見舞いに来て頂いた。退院時、主治医の説明をよく聞いて頂いた。遠方をいらして頂いてありがとうございます。
- ・対応が早いので助かっている。本人だけでなく家族に対してもあたたかい言葉をかけていただいたこと、これは本当に心強く有難かったです。
- ・パーキンソン病が悪くなった時、すぐにショートステイを取ってもらった時。
- ・いつも母がお世話になっており、とても感謝しております。母の具合が悪くなった時、本当に親身になっていろいろ一緒に考えていただいた事、ありがとうございました。

- ・お医者様を探し出してくれる名人。足の痛み止めと認知症の薬を求めていたところ一番身近な先生をご紹介くださり本当に助かっています。リゾートたんぼぼ（ショートステイ）を利用していますが、時々様子を聞かせてくださるのもうれしいことです。とても家族には安心できることです。デイサービスの方ともよく連絡をとっていただいています。デイの生活相談員の方からもお話を聞いております。家族の苦しみを本当に受け止めてくださり、大変なお仕事だと痛感いたしております。どうぞ、ご自愛くださいませ。薬の名前もよくご存知です。
- ・利用者のことはもちろんですが、家族のことを常に気にしてくださり、最良の提案を考えてくださるので何でも相談してしまいます。「ほんわり」していて自宅に来てくださるととても安心します。常にデイサービスやショートの方と連携してくださっているので、ほんとに感謝しています。甘えすぎ（頼りすぎ）と思ってしまうことがあるくらいにお世話になっています。
- ・こちらの質問に対して的確に答えて下さいます。
- ・本人とのやりとりで、明るく元気にお話をしてくれて、本人の顔も明るくデイサービスでの行動も見ているらしく、行事などの会話がとてもよかったです。
- ・いつも親身に話を聞いてくださり、ありがとうございます。
- ・退院が急でしたが、すぐに対応して必要な物を手配して下さったこと、とても助かりました。
- ・思いがけず良いリハビリ場所を紹介していただき、感謝しています。本人の興味ある話題を聞いてくれて喜んでいました。
- ・私達家族は今起きている事で対応が一杯ですが、少し先の事を考えてくれ提案してもらっています。
- ・私が、同じような悩みをかかえている人の話を聞いてみたいと願いを話しましたところ、すぐ封筒でデイサービスを通して「ほっとカフェ」を紹介して下さり、たずねたところ偶然同じような悩みを経験された方にお会い出来てお話を聞くことができ、感謝しています。
- ・担当が変わるとお互いに相手を知るまでに時間が必要です。あまり短期間で変わって欲しくありません。
- ・要介護2の母は一人で住んでおりますのでこれから先の生活の事で相談させてもらったところ、施設の見学、ほか、連絡をしていただいたり、毎月の相談もこちらの都合を優先していただいています。困った事はすぐに相談にのってもらえますので安心してしています。
- ・用事ややあって電話した時、他のスタッフが親切に相談にのってくれてうれしいです。
- ・特にありませんが、わが家に来てくださるケアマネジャーの方は皆さん良い方ばかりです。
- ・当方の希望・要請を快く聞いてくれて適切・迅速に対応して下さいます。特にエピソードというものはありませんが充実した日々を送れる様、趣味の分野にも踏み込んで色々アドバイスしてもらっています。
- ・頑ななところがありますが心を開かせる声掛けが素晴らしく、本人共々信頼を寄せています。
- ・口が堅い。私、一度試したことがある。
- ・家庭内で問題が起きた時、こちらの話を良く聞いて下さり本人も家族も何度助けられたことかと思うと、何と御礼を申し上げればと思うほどです。そのたびに介護される人も介護する人も反省と学びが生まれています。状況の良い時も悪い時も変わらず温かく接して下さいる態度には「さすがケアマネジャーさんだね」と頭が下がる思いです。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になり助かっています。私に何かあれば介護する人がいなくなり、その事がいつも気がかりでしたが、ケアマネに話した時に「その時は大丈夫です。いろんな方法がありますから。」という言葉をかけていただき、何よりも心強く思いました。ありがたいです。
- ・いつも何につけても早く対応して下さい、大変助かっています。
- ・いつも誠実で親切に接していただいています。色々な事を分かりやすく説明いただき、利用者も家族も大変感謝しております。
- ・最初は何を相談出来るかもわからずにいたのですが、説明も分かりやすく何でも聞いて下さいとのことで助かっています。こちらの希望も対応できることはすぐに対応していただき感謝しています。
- ・相談事が有った場合には早めに、日、時、を調整して早めに自宅まで来ていただき、良い相談者（ケアマネジャー）で良かったと思っております。
- ・何時もなごやかな会話ができ、心やすらかなになります。
- ・何時来ても心配してくれて、色々話をしただけでホッとします。感謝です。
- ・良く話を聴いて下さり、暖かい方です。