

回答の内、72名(53%)の利用者から、ご意見欄に記載がありましたので、まとめました。

### 3. ケアマネジャーの説明はわかりやすいですか？

#### ●ご利用者本人

- ・ 計画書やケアについて詳しく丁寧に説明して頂き心から感謝しています
- ・ 非常にわかりやすく、バランスのとれた説明をされる
- ・ ていねいに説明してくれる
- ・ 懇切丁寧、おいでくださる日を楽しみにしています。いっぱいお話しをする事がございます。しっかり聞いて下さいます
- ・ サービスの全体像や組織がわかりづらい

- ・ まじめすぎる

#### ●主に介護を行っているご家族

- ・ いつも非常にわかり易く説明をして頂いています
- ・ よく説明してくれ頼りにしています
- ・ 本人の様子など定期的に見てもらえて第三者の立場での見守りに安心しています
- ・ 優しく穏やかにお話しをして頂いています
- ・ とてもわかりやすく説明してくれます。質問等も聞きやすくてよいです
- ・ ていねいに話してくれる
- ・ よく当方の話を聞いて下さいます
- ・ 気がかりな事などがあればいつも相談にのってくださり、専門的な知識や経験に基づく解決方法を提案して下さるので心強いです
- ・ 細かく丁寧に応じてくださるので説明もわかりやすいです
- ・ いつも状況を正確に伝えて頂き対応のアドバイスを頂いて助かっています
- ・ わかりやすく話してくれるし、良く知っていて頼りになること多大。親切です
- ・ 母の目線で接してくれます

#### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 定期的に自宅を訪問し、健康状態やサービスなどの見直しなど細かく説明して頂きわかりやすいです
- ・ はっきり声が聞こえる

### 4. ご本人やご家族の希望をとりにれたプランになっていますか？

#### ●ご利用者本人

- ・ デイサービスについて希望通り週2回通所する事になり、お蔭様でがんばっています。お世話を頂き助かります。
- ・ 歩行訓練無理せず歩数を伸ばせるよう応援してください。気分は前向きですが膝の痛みがあったり後退したり前進したりです

●主に介護を行っているご家族

- ・ 制度の中で制約があり、希望に添えない場合でも、最大限の希望を取り入れて頂いています
- ・ ショートなどもすぐに取り入れてもらいありがたいです
- ・ これからもますます希望する事が出てくると思うのでよろしく
- ・ 前回、今後の事も考えて施設への入所について相談できた事は助かっています
- ・ よく世話してくれます
- ・ 急な変更も迅速に対応して頂きいつも感謝しています
- ・ 大変お世話になっています
- ・ 介護で不安等があれば、家族の立場になっていろいろと御配慮くださり、プランを考えて頂いている
- ・ 本人の状態、体力をしっかり把握して頂いており、無理のないプランをたててもらっているの  
日々、元気に過ごしております
- ・ こちらの要望を取り入れて頂いています
- ・ デイサービス日の変更とか、施設の紹介などをお願いするとすぐに連絡をとり返事が早い。  
誠意を感じます
- ・ 本人にあっているような施設を紹介してくれる
- ・ デイサービスも母にあっています

●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ ケアプランは常に変るものであり、見直しもしてくれたり少なからずその人の置かれている  
状況や身体的な状況などを見ていてくれます
- ・ 8割くらい

5. あなたやご家族にとってケアマネジャーの対応は頼りになりますか？

●ご利用者本人

- ・ 毎月一度は必ず訪問して下さり、いつも笑顔で、気をつけることや何か不安なことはないですかと  
話をして下さいます。とても嬉しく心丈夫です。よろしくお願い致します。
- ・ 大変頼りになる。よく勉強もしているようです。
- ・ とても心丈夫です。知的で完璧で親切に感謝

●主に介護を行っているご家族

- ・ 何よりも誰よりもケアマネさんの対応が一番信頼する事ができます。我々の足りない知識や  
行動を補って頂ける行動が頼りになっています
- ・ すべて初めての事で何もわかりませんが聞いた事をよく説明してくれる
- ・ 困った時など、すぐに対応して頂きありがたいです
- ・ 初めての事なので困った時に何でも相談できる専門家がいると思え安心です
- ・ 認知症も始まり、接し方がわからずケアマネジャーの方に相談したら資料を持って来て頂き、  
勉強になりました。電話も頂いています
- ・ 相談等きちんと対応してくれます
- ・ よくやってくれてます
- ・ とても優しく丁寧に  
対応して頂き、本当にありがたいです
- ・ いろいろ相談にのって頂き的確な対応をしていただいています
- ・ とても信頼できる方がケアマネジャーを担当して下さっているの  
で助かります
- ・ 何でも相談でき、すぐ実行して下さいと頼りにしています
- ・ 連絡をとると素早く対応して下さりとても助かっています
- ・ とても親身になって対応して頂き頼りにしています
- ・ 最高のパートナー的存在。介護、病状に対して豊富な知識など。
- ・ 直接連絡できないことがあるように感じています
- ・ とても低姿勢でわかりやすいです

●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 緊急時の対応、書類などの記入などの説明、困った時に対応して頂けるので  
とても頼りになります

## 6. 介護保険のサービス以外であつたらいいと思うサービスはありますか？

(どの様なサービスがあればよいと思いますか？ と更に問いかけて)

### ●ご利用者本人

- ・今はなんとか自分の出来る事はがんばって暮らしたいと思いますが、行き詰った時はよろしく願い致します。
- ・病院へ行く時の同伴
- ・ゴミだし、話し相手、見守り
- ・家族も疾病があり、掃除が行き届かない。安価でできる掃除のサービス(定期的に)
- ・電球の交換
- ・書籍、雑誌がとても重く一番困っています。(火曜)  
トイレの掃除も限界がきました。(腰痛になりやすい。狭い場所なので)
- ・セミナー、展示会等の同行

### ●主に介護を行っているご家族

- ・見守り(複数あり)
  - ・話し相手(複数あり)
  - ・5Fから下におろすのに格安なプラン
  - ・話し(声かけ)相手
  - ・移送時、料金がお安く利用できるサービスがあると大変ありがたいです
  - ・風呂、台所、庭、窓ガラス等大がかりな掃除、片付け
  - ・母が水泳が好きなので、プールが使えるようなサービスがあれば良いかと思ひます
  - ・ありそうだが、今は思ひつかない
  - ・現在、ヘルパーさんに定期的に来てもらって身の回り、掃除をしてもらっています
  - ・話し相手、カラオケを一緒に歌ってくれる人(家にカラオケがあるので)
  - ・散歩の見守り
  - ・見守りのサービスがあれば、家を空けなければならない時に助かります
  - ・話し相手、見守り(複数あり)
  - ・5分、10分程度の様子見訪問
  - ・どうしてもゴミがたまりやすくなります。良い方法があればすすめたいところです。  
(家の周りです)もっと大きなゴミペールを用意しようかと思ひます
  - ・お買い物
  - ・時間延長の見守りがあれば良いと思ひています
  - ・ゴミだし
- 
- ・思ひつかない

### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・余暇の外出をしたいが付き添ってくれる人がいればよい

●ご利用者本人

- ・ いつもお世話になり、ありがとうございます
- ・ いつも頼りにしています。これからもよろしく願います
- ・ たすけあい泉、娘が選んでくれましたがとても良い事業所だったので喜んでます
- ・ やさしくて話しやすい方でとても良い方です
- ・ 家の中での会話が乏しく高齢者とはこんなに寂しいものかとつくづく感じる昨今です。優しさがほしい。一人で生活していた時は近所の方とのお付き合いがありとても楽しい日々でした。デイサービスがありますので、まあまあ気分転換には丁度良く、楽しいです。余分な事ですが、言葉が欲しい。笑顔が欲しい。しかし。私は趣味に生きています。みんな老後が来る事を若い人は忘れてる様な気がします。こんな育て方をした筈はないと思うのですが、どこかで間違えましたね。これが現代っ子かな？
- ・ サービスの請求書が各事業所から別々に来るのでわかりづらい。請求書は別々でもいいが、総額+サービス別のようなものが1枚あると便利

●主に介護を行っているご家族

- ・ いつも皆様にお世話様になります
- ・ 専門的な意見、受けられるサービス等、もっと教えて欲しいです。介護の状況が変わってきているので、不安です。
- ・ いつも親切に迅速な対応をして頂いております
- ・ いろいろ対応して頂けるので、助かっています
- ・ 要望受け入れ型でなく、提案型のマネジメントが良いと思う
- ・ 外出ができない、他人と会話するのが不得意であること。また、母との連携がうまく行えていない状況において認知が著しく進行していると感じています。現在、我々家族側の生活基盤が介護によりかなり揺らいできています。お分りの通り、兩名ですので施設に入るとは困難であると思っております。介護する側の健康状態も悪化してきているので近近にはそれらも含め御相談させて下さい。
- ・ 当方の場合、他の家庭よりも多く御迷惑をかけていると思えます。そのような状況にも関わらず、ベストなケアをアサインして頂ける事に深く感謝しています。母のケアについて、母の要望の100%させる事は不可能であり、また矛盾も発生している状況である事から実務者の方々に多大な御迷惑をかけている事をお詫び致します。
- ・ 満足度100%です
- ・ デイの臨時利用、すぐ対応して頂きました
- ・ お世話になり3年になりますが、初めの時と同じように明るくわかりやすく、又、穏やかに笑顔で接して頂き心強く思っております。今後とも大変と思いますが(失礼な事を言ったり)よろしく願います。私にも主人のことでよい事、注意する事等があったら何でも言って下さい。
- ・ 現在、デイサービスにも特に問題なく行っています。とりえず安定しています。今後どの様な状況になるかわかりませんが、よろしく願います
- ・ まめに連絡があるとありがたい。いつも助かっています(ヘルパーさん)
- ・ 介護を行っている主人も私も高齢者の仲間です。定年を迎えて、旅行にも行きたいと思っておりますが今の現状では家を留守にする事もできません。宿泊所があっても本人の性格だと行かないと思います。
- ・ 今、現在は良くして頂いていますのでなんとかやっつけていかれますので……今後、どうぞよろしく願います

- ・ 先の長い話なので担当のケアマネジャー様との関係がずーっと続きますようお願いしています
- ・ 長期で預かっていただける施設を探して頂きたい
- ・ いつもいろいろとお世話になります。ケアマネジャーさんの介護プランなくして、自分の今の生活は成り立たないと思っています。介護が必要になってからは本人を一人で家に残して外出するのはとても気がかりですし、かと言って四六時中同居して介護する人間が自分ひとりであっては、とても負担が多く、心身共に疲れ果ててしまいます。先日、テレビと一緒に見ていたら母が「〇〇の人は長生きできます」と言う話に自分は該当すると「あら、それなら私、長生きできるわね。あら、この歳でこんなこと言っていくつまで生きるつもりかしら」と笑って話しました。このような明るい会話のできる介護生活をこれからも送っていかれたらと思っております。どうぞ、これからも宜しくお願いします。
- ・ いつも気を配って頂いてこちらの要望を聞いてもらえて感謝しています。よろしく願います。
- ・ 高齢の為、ケアマネジャーさんが気を使っていろいろ考えて頂いています
- ・ 当方の要求に対し、適切に対応して頂いているので満足しています。
- ・ (事業所、ケアマネジャーに)お蔭様で本人、家族(介護人)の事を考えて頂いているので本人や家族が体調を崩すことなく過ごせています。これからも宜しくお願いします。
- ・ いつもケアマネジャーさんには私の心配事、介護の悩みなど聞いて頂き適切なアドバイスをして頂いております。とても助かっております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ デイサービスへ行くようになり、良い効果がでていいると思います。(生活にリズムが出ています)引き続き宜しくお願い致します
- ・ 大変良くして頂いています。助かっています。ありがとうございます。
- ・ 細かい対応を考えて頂いているのでとても助かっています。
- ・ よい事業所とケアマネジャーさんと関わりが持てて感謝しています。介護する者にとってはストレスの連続です。ケアマネジャーさんのアドバイスで安心できる事が多いです。これからも宜しく御指導下さい。
- ・ ケアマネジャーさんにいろいろな事をお聞きしたりしていますが本人に勧めてもいまいち対応しきれいていません

●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 普段、家族では話さないようなことを話しやすいように引き出して頂き母はいつも楽しくお話しをしていて毎月ケアマネさんがいらっしやるのを楽しみにしています。これからも色々なサービスを今までと違う状況になるかもしれないませんが、その都度相談させていただいて母が楽しく楽に過ごせるように助けていただけたらと思っています。御迷惑をおかけしますが宜しくお願い致します。
- ・ 利用者(主人)との話し合いを含め要望等に親切に対応してくださっています。現在は満足しています。