

# 平成22年10月鈴木ヘルスケアサービスご利用者アンケート調査結果

アンケート配布数 103件 回答数 66件 回答率 64.1%

## ご利用者の年齢

65歳未満	66～70歳	71～75歳	76～80歳	81～85歳	86～90歳	91歳以上	無回答
4	5	5	10	13	14	12	3

## ご利用者の性別

男性	女性	無回答
23	41	2

## ご利用者の要介護度

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
5	6	18	16	5	5	6	5

## ご利用者のケアマネジャー利用開始時期

1年以内	1年以上前	不明	無回答
15	40	2	9

## ご利用者の利用サービス(複数回答可)

訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	通所介護
14	4	9	1	39

通所リハ	ショートステイ	福祉用具レンタル	その他	無回答
9	11	18	1	3

## アンケートの回答者

本人	家族などと相談して	家族が本人の気持ちを推察して	その他	無回答
10	14	39	1	2

## 現在ご利用の居宅介護支援事業についての回答

### 《サービスの提供について》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1. ケアマネジャーはケアプラン(介護計画)を作るとき、あなたの状況やあなたの要望について、よく話を聞いてくれましたか	62	3	1	0
(自由意見)・誠心誠意していただいております。				
問2. ケアプラン(介護計画)についての説明はわかりやすかったですか	62	4	0	0
(自由意見)・よくわかります。				
問3. ケアプラン(介護計画)に組み込まれたサービス内容について、満足していますか	57	8	0	1
(自由意見)・他に必要なプランがあるのでは？不勉強でよくわからない。				

### 《利用者個人の尊重について》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問4. ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか	63	3	0	0
(自由意見)・充分守られております。・こちらでは確認できません。				
問5. ケアマネジャーはあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	63	3	0	0
(自由意見)・いつも優しくしていただいております。・信頼のできる方で安心してしています。				
問6. ケアマネジャーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	65	0	0	1
(自由意見)・礼儀正しいのは言うまでもありませんが優しいです。				

### 《サービス利用前の対応について》

\*過去1年以内に利用開始の方のみ対象

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問7. サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	34	5	0	27
(自由意見)・わかりやすいです。				

### 《不満・要望への対応について》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問8. 不安や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができますか	57	4	1	4
(自由意見)・不満ありません。・心の中から全部お伝えできます。				
問9. ケアマネジャーは不満や要望にきちんと対応してくれますか	62	1	0	3
(自由意見)				
問10. 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	32	12	18	4
(自由意見)・ケアマネさんのおかげで助かっているので考えたことがなかった。				

### 《総合的な感想について》

現在利用しているケアマネジャーを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか

大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	無回答
27	37	2	0	0	0

## アンケート調査結果を受けて

### 《サービスの提供について》

ケアマネジャーが、ケアプラン（介護計画）を作るとき、利用者様やご家族の状況や要望についてよくお話を聞き、わかりやすく説明し、サービス内容について満足いただいているという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族の声にしっかり耳を傾け、わかりやすい表現で説明し、満足いただけるようなサービスをケアプランに組み込めるよう取り組んでまいります。

### 《利用者個人の尊重について》

ケアマネジャーが、プライバシーを守り、利用者様やご家族のお気持ちを大事にし、礼儀正しく丁寧に対応しているとの評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のプライバシーの保護には細心の注意を払っていることを改めてお伝えし、安心してご相談いただけるようになりたいと考えます。また、利用者様やご家族のお気持ちをさらに大事にしてよくお話をお聞きし、礼儀正しく丁寧に対応するよう、基本に立ち戻ります。

### 《サービス利用前の対応について》

サービス内容や利用方法についての説明がわかりやすかったという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは、サービスの具体的な内容やサービス事業所の特徴、利用に伴う諸手続きなどを、わかりやすくお伝えしていきます。

### 《不満・要望への対応について》

不安や要望をケアマネジャーに気軽に言うことができ、ケアマネジャーはきちんと対応しているという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。また、困ったことを職員以外にも相談できることをご存じない方が多いことがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のお気持ちを推察する力をつけ、要望に迅速な対応をするよう心がけます。

また、苦情相談の対応については、市町の担当課や国民健康保険団体連合会にも窓口がありますので、改めてご案内をさせていただきます。

### 《総合的な感想について》

ケアマネジャーを総合的に見ておおむね満足しているとの評価をいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちはすべての利用者様やご家族に満足いただけるよう取り組んでまいります。

○ 日頃お感じになっているケアマネジャーに対するご意見・ご要望など

- ◆ 月1回訪問していただきありがとうございます。いろいろと相談にのっていただきお世話になりありがとうございます。
- ◆ 月1回の訪問ですが（福祉用具貸与）利用者、介護者（家族）に対する気遣いに嬉しく思っております。気軽に相談させていただけるのが何よりありがたいと励みに繋がることでがんばれます。
- ◆ いつもお世話様になりありがとうございます。月一度の訪問時、親切に対応していただき嬉しく思います。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ◆ 対応が早くありがたいと思っております。時間通り帰ってくださり助かります。
- ◆ 訪問の日取りを私方に合わせてくださりとても時間厳守で安心して来ていただけてありがたいです。今後ともよろしく願いいたします。

（ケアマネジャーより）

毎月一度はご自宅を訪問させていただき、利用者様のご状態やご希望を伺ったり次月の予定を確認したりすることはケアマネジャーの責務となっております。

ただし、要支援1・2の認定を受け、介護予防のサービスを利用されている方は、基本的に3ヶ月に1回の訪問でよいことになっています。

一部の利用者様には、毎月ケアマネジャーがお邪魔させていただくことを煩わしく感じられることもあるかと思いますが、できる限り利用者様・ご家族のご都合に合わせて訪問させていただきますので、ご理解いただけますようよろしくお願いいたします。

- ◆ 利用者にとってプラスになることがあれば情報提供、提案をしてほしい（カタログなども含む）。

（ケアマネジャーより）

ケアマネジャーのところには様々な情報が集まってくるので、週に1回事業所で情報伝達会議を開き、共有できるようにしています。また、弊社の他事業所で収集された情報も、月1回の業務改善会議で共有しています。利用者様ご家族に有効な情報がありましたら、提供・提案をさせていただきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。

- ◆ 毎月末に訪問していただき、主人の介護や日常生活のこといろいろ話を聞いてくださり、相談にのってくださったり、市役所へも手続きに行ってくださいやらとても感謝し、心強く思っております。毎月発行されてます新聞、楽しんで拝読、老後の生活をそれぞれのお方が楽しく送ってられる様子、お世話にしてくださっている施設の皆様の大変なご苦勞に頭が下がります。私ども幸いに信頼できるケアマネジャーさんに来ていただき、喜んでおります。

(ケアマネジャーより)

介護に関する市役所への手続き等は、原則的にはご家族にさせていただいておりますが、場合によってはケアマネジャーが代行することがあります。手続きが難しいときはケアマネジャーにご相談ください。

- ◆ よく話を聞いて下さり満足しています。丸3年経ち、気楽にお話させていただいています。
- ◆ 日数が少ないのでまだよくわかりかねます。
- ◆ 長年にわたりお世話になり感謝しています。介護する側（家族）の不安は今後益々深刻になります。ケアマネジャーさんにはこれからもお世話になると思いますが、よろしくご指導お願いします。
- ◆ お忙しいと思いますが根気強くお話を聞いてくださり、適切なアドバイスをいただき感謝しております。家族以上に信頼しております。
- ◆ いつもお世話様になりほんとにありがとうございます。今来ていただいている方は3人目のケアマネジャーの方ですが、大変に親切に優しくお話を聞いてくださり、また助言してくださいますので感謝しております。

(ケアマネジャーより)

私どもは利用者様やご家族との信頼関係をとても大切に考えております。できるかぎり長くおつきあいさせていただき、より深く信頼関係を築けるように努めたいと思っておりますが、やむを得ない事情により、担当を替えさせていただく場合もあります。その際は前もってご相談させていただきますのでご理解くださいますようお願い申し上げます。

- ◆ いつもお世話になります。休暇中にも色々と無理なお願いをし、申し訳ありません。すぐに手配等していただき喜んでいきます。今後ともよろしくお願ひします。
- ◆ 夜、時間外でも悪いときにはすぐ来ていただいて本当に頭が下がります。私は無学ですから読み書きができません。自分の思っていることの半分もお伝えできませんが今のケアマネジャーについていただいておりますから心強いです。

(ケアマネジャーより)

私どもの事業所では、24時間の連絡体制をとっており、営業日・営業時間以外でも連絡可能となっております。緊急な対応が必要と判断した場合は、お電話や訪問などの対応をさせていただきますので、ご安心ください。

- ◆ もっと相談すればいいと思うのだけど、また、相談にも応じてくださると思うのだが、親切に甘えすぎるのも迷惑をかけることになるので、精々自力でやっていくつもり。ケアマネジャーさんにはいつも感心し、ありがたいと思っています。
- ◆ 親身に相談にのってくれて本当に感謝しています。「こんなんでもいいのか？」って相談した時も「お年寄りみんなそんなもんです」って言ってもらって気持ちが楽になりました。
- ◆ 日頃感じていることをどの程度までお話申し上げていいのか今ひとつわかりかねます。訪問看護に来ていただく方に話すこと等、気楽に話せばいいのか。

(ケアマネジャーより)

気楽に何でもご相談いただけるとケアマネジャーは嬉しく思います。ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書は、ご利用者様の具体的なご希望をもとに、利用者様やご家族、また、サービス担当者の方々と一緒に作り上げていくものです。

日頃お感じになっているお困りごとや「こうなりたい」「こういうことがしたい」等と思われることなどがありましたら、担当ケアマネジャーに率直にお話してください。

- ◆ いつもお世話様になっています。本人には説明し、納得するようにいつも話していますが、なんせ無口なくせに頑固なところもあり、これから先、相談、いろいろと迷惑かけると思いますが、よろしく願います。

(ケアマネジャーより)

ご本人様とご家族の思いや考えが違うことはよくあることで、当然とも言えます。ご本人様にとってよかれと思い提案させていただくことでも、なかなか納得していただけない場合もあります。

そのような場合は、無理強いせずご本人様やご家族の思いに寄り添いながらじっくり関わっていきたいと思います。

- ◆ これからもよろしく願います。ありがとう。
- ◆ 色々と私たちのために日夜お気遣いいただきありがたく感謝しております。
- ◆ いつも優しく接していただき嬉しく思っています。介護する私の体のことも気遣ってくださるので感謝しています。
- ◆ 満足しています。ありがとうございます。
- ◆ 私どもの気持ちを一番に考えて取り組んでいただき、助かっております。感謝いたしております。
- ◆ よく対応してくれています。

(ケアマネジャーより)

たくさんの感謝やねぎらいのお言葉をいただき、本当にありがとうございます。

○今回の調査についてお気づきになった点など

- ケアマネジャーさんとの会う回数があまりないので答えにくい部分があった。
- よりよいサービス向上のためにこのようなアンケート調査はいいことだと思います。調査結果も報告していただいて介護に対する関心度も増すことでしょう。

利用者様からのお言葉はできる限り原文のままに記入させていただいております。

また、すべてのご意見・ご要望を記載させていただきました。