

平成22年10月鈴木ヘルスケアサービスいなえご利用者アンケート調査結果

アンケート配布数 73件 回答数 52件 回答率 71.2%

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
0	3	6	5	16	17	4	1

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
21	29	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	4	8	15	6	5	5	4

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
14	23	0	15

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
10	6	5	2	28
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
4	11	24	0	4

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
12	4	29	1	6

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をつくる時、あなたの状況や要望について、よく話を聞いてくれましたか	48	3	0	1
(自由意見) ・よく聞いてくれました。				
問2. ケアプランについての説明はわかりやすかったですか	48	2	0	2
(自由意見) ・わかりやすく説明して頂きました。				
問3. ケアプラン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	43	7	0	2
(自由意見) ・満足しています。				

《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	49	1	0	2
(自由意見) ・守られていると思います。				
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	48	2	0	2
(自由意見) ・気軽に話をして下さい、話も良く聞いて下さり、大事にして頂いております。				
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	48	2	0	2
(自由意見) ・大変礼儀正しく丁寧に対応して下さいます。				

《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	25	0	0	27

《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	46	3	0	3
(自由意見) ・不満はありません。要望も気軽に相談に応じて下さいます。				
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	44	3	1	4
(自由意見) ・こちらの希望することに気持ちよく、きちんと対応して頂いています。				
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	20	12	12	8

《総合的な感想について》

[1]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	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
16	32	1	1	0	2

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、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かという問いについて、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に、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、利用者様やご家族のお気持ちを大事にしてくれているかという問いについて、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、利用にともなう諸手続きなどを、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かという問いについて、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、苦情相談窓口についてわかりやすく説明をしていきます。

《総合的な感想について》

ケアマネジャーを総合的にみておおむね満足しているとの評価をいただいた方がたくさんいてくださったことに喜びを感じる一方、不満を感じておられる方が少数いらっしゃいましたことを真摯に受け止め、今後はさらによりいっそうの信頼関係が深められますよう努力したいと思っています。

各質問に対して「不満」「どちらでもない」「いいえ」とお答えいただいた方の中で、具体的なご意見がある方は直接お知らせください。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。

○利用者様からのケアマネジャーに対する意見・要望

- ◆ 月1回以上の訪問があればと思います。

(ケアマネジャーより)

毎月一度はご自宅を訪問させて頂き、利用者様の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。また必要時には、随時お伺いさせていただきますので宜しくお願い致します。

- ◆ 良く話を聞いて下さるのは嬉しいが話しが長くなり疲れてしまう。

(ケアマネジャーより)

ご利用者様やご家族様にご負担をおかけしていたようで大変申し訳ございません。今後は体調やご都合等を伺いながらできるだけご負担をおかけしない範囲でお話し等を伺うようにさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

- ◆ ○○さんの時は、対応が早かった。
- ◆ 介護計画書が途中で変更になった時、デイサービスの方への連絡が出来ていなかった。(ショートステイ先にも変更が伝わっていなかった)細かい気配りがほしい。

(ケアマネジャーより)

大変申し訳ございません。抱えていらっしゃる問題について解決に向けての取り組みが遅く、また不足していたようで弊社として反省すべき点です。

ただ、今回ご指摘いただいた点につきましては、デイサービスへの連絡はさせていただいており、ショートステイ先にも伝わっておりました。しかし細かな配慮が足りなかったものと十分に反省し、今後は、サービス事業所への連絡を迅速に行い、ご利用者様にご迷惑をおかけしないようにさせていただきます。

また、担当ケアマネジャーが迅速に適切な対応ができるように、弊社としましてもバックアップしていきたいと思っております。今後もお気づきのこと等ございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。

貴重なご意見いただきありがとうございました。

- ◆ 親切に介護していただけるので有難く思っています。
- ◆ 両親共にお世話になり、ありがとうございます。
こちらの要望など、迅速に対応して頂きまして、喜んで居ります。
これからも色々願います事と思いますが宜しくお願い致します。
- ◆ 色々お世話になっており、大変感謝しています。
- ◆ 言葉が出にくくなっているので、(自宅まで)来てくれて、とってもうれしいです。(楽しみにしている様で)色々とお話をしてくれて、私もうれしいです。また、お話しを下さいますようお願い致します。
- ◆ いつもお世話になっております。介護の事はよくわからないので、いつも色々聞いてすみません。本人とは、あまり交流がなかったので今もどうして接し方に困っております。また色々聞く事があると思います。(これからも)どうか良いアドバイスをお願いします。
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ◆ いつも、お世話になりありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いします。
- ◆ 毎度ありがとうございます。大いに助かって居ります。今後よろしくたのみます。
- ◆ 大変丁寧に接して頂き、こちらの要望にも心良く聞いて下さり、又、対応もきちんとしていて、相談も気軽にでき、いつも感謝しております。ありがとうございます。
- ◆ 要望に対して十分な御配慮をして頂き心より感謝しております。引き続き宜しくお願い致します。
- ◆ 私達の気の付かない事まで良く知っておられて、いろいろとアドバイスをして下さるので信頼して全ておまかせしようと思っております。
- ◆ 何か問題が生じれば、すぐに飛んで来て何かと相談に乗って下さいます。又最近、認知症が進んで来ており、その都度相談に乗ってもらい大変助かっています。

- ◆ 週二回の送迎、ありがたいです。遠い所を！スタッフの皆さん、親切にしてもらってます。なかなか出来ない事を、皆さんのスタッフの方々に喜んでます。ありがたいです。
- ◆ 本人の気持ちを十分に感じ取ってもらいながら、正しい状況判断で介護の程度（症状）の変化に気づいてくれるので、家族の思いも理解してもらって、救われる思いがします。
- ◆ 日程忘れで何度も来ていただいても（こちらが悪くても）温かく接してくれるので本当にありがたいと思っています。

（ケアマネジャーより）

たくさんのご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。ケアマネジャーが微力ながらも利用者様のお役に立つ存在だと感じていただけるのは何よりのことと喜んでおります。

どのケアマネジャーもすべての利用者様に話しやすいと感じていただけるように努力したいと思っております。また、わかりやすい説明を心がけ、質問になるべく早くお答えできるようにしたいと思います。

○今回の調査についてお気づきになった点

- 定期的にアンケート調査をされるのは、良い事だと思います。
- 充分にして下さっていますので、調査は何故されるのかと思った位です。

(ケアマネジャーより)

今後も年に1回はアンケートを実施していきたいと考えております。利用者様からいただいた貴重なご意見をもとに、よりよいサービスの実施をめざしていきたいと思っております。お気づきの点がございましたら些細なことでも結構ですので遠慮なくお知らせください。利用者様やご家族の皆様にはお手間をとらせてますが、ご理解とご協力をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

- 私どもは時間に少し敏感なので、気遣ってくれているので、私も安心です。お忙しい所ありがとうございます。
- 日頃お世話になり有り難うございます。当方の思いを良く配慮下さり、適切な処置をいち早くして頂き何事も安心して遠慮なくお願いさせて頂くことが出来感謝しております。
- 毎回の事ながら大変だと思いますが、これからもよろしくお願い致します。

(ケアマネジャーより)

お褒めのお言葉頂きありがとうございます。これからもご利用者様・ご家族様との信頼関係を深め、満足できるサービス利用や制度利用など共に考えてお力になれればと思います。これからも宜しく申し上げます。

利用者様からのお言葉はできる限り原文のまま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。