

平成23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 104件 回答数 74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 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|
| 4 | 5 | 7 | 10 | 20 | 16 | 12 | 1 |

ご利用者の性別

| 男性 | 女性 | 無回答 |
|----|----|-----|
| 24 | 49 | 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 |
|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 8 | 5 | 23 | 16 | 8 | 7 | 4 | 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 |
|------|-------|----|-----|
| 15 | 45 | 3 | 12 |

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 |
|------|------|------|------|------|
| 21 | 8 | 13 | 4 | 38 |

| 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 |
|------|---------|----------|-----|-----|
| 8 | 12 | 26 | 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 |
|----|-----------|----------------|-----|-----|
| 15 | 7 | 44 | 5 | 4 |

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 | 71 | 0 | 0 | 3 |
| (自由意見)・身体状況や希望を確認していただき、プランを作成していただきました。 ・プランを作成してもらっていないのでわかりません。 | | | | | |
| 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 | 65 | 5 | 0 | 4 |
| (自由意見)・何度も丁寧に説明していただきました。 | | | | | |
| 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 | 61 | 5 | 1 | 7 |
| (自由意見)・本人の要望を取り入れていただいているプランに満足しています。 ・こちらの希望通りという訳ではなかったですが、現状でできるプランを作ってくださいました。 ・個人的なりハビリが受けられないのが不満(予防のため)。 | | | | | |
| 《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 | 68 | 1 | 0 | 5 |
| (自由意見)・ケアマネさんは親切にしてくださいますが、時には息子になんでもしゃべるから。 ・個人情報に配慮していただいていると思います。・わかりません。 | | | | | |
| 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 | 68 | 3 | 0 | 3 |
| (自由意見)・利用者はもちろん介護者の健康にまで気遣ってくださいます。 ・ケアマネジャーからの意見もあったと思いますが、まずは本人の気持ちを受け止めていただいたと思います。 | | | | | |
| 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 | 71 | 0 | 0 | 3 |
| (自由意見)・とても礼儀正しくありながら和やかで気楽に話せます。 ・こちらの無理な要求(休日訪問、時間指定)にも嫌な顔されず丁寧に対応してくださいました。 | | | | | |
| 《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 | 4 | 0 | 36 |
| (自由意見)・こちらからの無理な質問にも丁寧に説明していただきました。 | | | | | |
| 《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 | 64 | 0 | 1 | 9 |
| (自由意見)・いつも不満ばかり話していますが、まずは本人の気持ちを受け止めていただき、まずは本人の思いに寄り添っていただいています。 | | | | | |
| 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 | 64 | 3 | 0 | 7 |
| (自由意見)・無理なことを話しても頭ごなしに否定したりせず、本人にわかりやすいように対応してくださいます。 | | | | | |
| 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 | 38 | 12 | 18 | 6 |
| (自由意見) | | | | | |
| 《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 | どちらとも いえない | 不満 | 大変不満 | 無回答 |
| 23 | 46 | 0 | 0 | 0 | 5 |

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、ケアプランについて理解をしていただくための説明が足りないところ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み、ケアプランについてのご理解を深めていただけ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たくさんいただきましたことに喜びを感じております。今後はさらにすべての利用者様やご家族に満足いただけるよう、よりいっそう努力して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

- ◆ 日頃から親身になって話を聞いていただいて心強く思っています。
- ◆ 自分の話を面倒がらずによく聞いてくれます。
- ◆ いつも気楽に話をしてくれます。こちらは何もできませんので助かっています。
- ◆ 根気よく、同じような話をいつも嫌な顔をせずお聞きいただき感心しています。その上でビシッと的確なアドバイスをくださり感謝しています。その都度時間オーバーになり申し訳ございません。
- ◆ いつもよくしていただいて、ゆっくりとお話をされるし、こちらの話もよく聞いてくださるので満足しています。
- ◆ 高齢者のテキパキとしない話し方にも嫌な顔もせず聞いていてくださるので主人も調子にのってよくしゃべります。ご迷惑とは思いますが、主人も病院へ出かけるのみでどこへも外出ということができないので、人様が来られると同じ事を何回も言いますが、じっと聞いていてくださいます。
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。気楽にお話しでき大変喜んでいます。今後ともよろしくお願いします。
- ◆ 5月頃からケアマネジャーさんにお世話になっていますが、介護サービスを使うのは初めてなのですが、よく話を聞いてくださり今現在では満足しています。
- ◆ いつも優しく和やかに接してくださってこちらのことをよく聞いていただいています。ありがたく思っています。気軽に話すことができ相談しています。細かいことにまでよく気をつく方です。
- ◆ 毎月お世話になりありがとうございます。いろいろ不満や要望を親切に聞いてくださり助かっております。これからもよろしくお願いします。

(ケアマネジャーより)

気楽に何でもお話しいただけるとケアマネジャーは嬉しく思います。
利用者様やご家族が日頃お感じになっていることをゆっくりお伺いすることから「こうなりたい」「こういうことがしたい」と思われることなどを聞き取り、居宅サービス計画書（ケアプラン）を一緒に作り上げたいと考えております。

- ◆ いつもお世話様になっています。本人のことももちろん気を遣ってくださいますし、介護している私にもいろいろとお気を遣ってくださっています。私達老々介護ですので、これからまた色々な問題に出会うこともあろうかと思えます。これからもよろしく願います。
- ◆ ケアマネジャーには毎月きちんと来ていただいてグチなんかも聞いてくれるので助かります。それだけでも違います。
- ◆ 家族の気持ちもケアしてもらっているときがあると感じています。いろいろ話すことで息抜きしている自分がいます。

(ケアマネジャーより)

在宅介護の担い手であるご家族が心身ともに健康であることは利用者様ご本人にとっても非常に大事なことです。「共倒れ」にならないよう、ご家族の介護負担の軽減を図ることも私たちの大切な仕事と考えています。

- ◆ 以前は息子に私のプライバシーの話をしたが、しないという約束で現在も家の掃除に来てもらっています。掃除に来てくださる方は様々ですがもう少し整理整頓をしてもらえたら嬉しいです。デイサービスに行くのが唯一の楽しみです。

(ケアマネジャーより)

利用者様とご家族のご意向が同じ場合もありますが、違うことの方が多いと感じております。親子といえども知られたくないこともあるかと思えます。個人情報の保護には細心の注意を払って努めて参ります。

ただし、利用者様の生命にかかわること等についてはご家族にお伝えさせていただく場合がありますので、どうかご理解ください。

- ◆ 今の方は三人目の方ですが心安くお話くださいますのでありがたいです。お約束した日時も正しく来てくださいますし、色々の事情やちょっとした雑談にも気軽に話してくださいますので、ほんとに感謝しています。また私は耳が遠いのでご迷惑をおかけしていますので申し訳なく思っています。どうぞ今後もよろしく願いいたします。

(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。

- ◆ 月一回ケアマネジャーさんが来訪してくださることで介助者も救われます。福祉用具貸与を利用しているだけですが、いつも笑顔で利用者と共に介助者の健康についていつも心配してくださる心遣いが嬉しいです。
- ◆ 毎月の定期訪問に対して、こちらから休日訪問をお願いすることが毎手で、大変申し訳なく思っています。同時に感謝の気持ちを伝えさせていただきます。本当にいつもありがとうございます。本人が話す無理な内容の話についても丁寧に答えていただいております。おかげさまで本人の体力ややる気も少しずつ上向いております。これからは様々な無理を言うかもしれませんが、色々と相談させていただきたいと考えております。どうぞよろしく願いいたします。
- ◆ ケアマネジャーは月に1回の予定表を持ってくるだけで普段の事情をよく知らない不満がある。
- ◆ いつもお世話様になりありがとうございます。毎月きちんと来てくださり快く話を聞いてくださって嬉しく思っています。
- ◆ 月1回の面談が、働いているため日程調整が幾分むずかしい。毎月メールにして3ヵ月に一度直接面談とか、電話とメールで、などになると負担が少なくなりますがいかがでしょうか。

(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。

一方、月に数度の訪問を希望される利用者様はご不満をお感じのことと思います。なるべく訪問して普段のご様子を教えていただきたいと思いますと思っておりますが、事務所にいる間もご利用のサービス事業所の担当の方から情報をいただくように努めておりますので、ご理解いただければありがたく存じます。

また、限られた面談時間ではありますが、利用者様やご家族の最近のご様子について様々なことを教えていただきたいと思いますと思っておりますので、どうかご協力のほどをお願いいたします。

- ◆ 満足しています。これからもよろしく申し上げます。
- ◆ 困った時、わからない時にすぐ相談にのっていただけてとてもありがたいです。これからもよろしくお願いいたします。
- ◆ 大変感謝いたしております。いつも優しくしていただいて本当にありがとうございます。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
- ◆ みんな良い人ばかりで満足しています。
- ◆ 在宅介護、仕事をしながらですのでケアマネジャーさんには本当にお世話になっています。困った時にも親身になって相談に乗っていただき本当に助かっています。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
- ◆ いつもお世話になりありがたいです。
- ◆ これからお世話になります。1日も早く皆さんの中に溶け込んで楽しく過ごせますようにと願っています。
- ◆ 急なことがあり色々とお世話になり、また、相談してお泊まり（のサービスを）入れていただいたり、本当に助かっております。昔のようにデイサービスがなければ今私どもはどうして過ごしているんだろうと時々思い直しております。いつも感謝でいっぱいです。本当にありがとうございます。ケアマネジャーの方の優しさにいつも喜んでおります。今後ともよろしくお願ひします。
- ◆ いつもお世話になります。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ◆ 色々無理なことをお願いすることが多いのですが大変気持ちよく対応してくださいます。本当に頼れるケアマネさんを紹介して下さったことを感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- ◆ ケアマネジャーさんに毎回本人家族の負担にならないようなサービス利用を進めていただいて喜んでます。
- ◆ 対応が早くてありがたく思っております。

(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。

○今回の調査についてお気づきになった点など

- よりよいサービスの向上につながるアンケートは貴重なことだと思います。また、ケアマネジャーの対応ぶりが事業運営にとって大切なことです。
- おなじみのことにて今度もっと違う方向から見て利用者にも聞くことがよいと思われる。
- 調査された結果について、教えていただける範囲でかまいませんので、ぜひ結果をお知らせいただければと思います。

(ケアマネジャーより)

調査についてご理解とご協力をいただきありがとうございます。

このアンケートは、東京都福祉サービス評価推進機構で発行されております調査内容を基に弊社で作成し、年に一度実施させていただいております。年ごとに調査項目が大きく変わることはありませんが、そのために年ごとの回答内容を比較することもできると考えております。

自由にご記入いただくケアマネジャーに対するご意見・ご要望などの欄には様々な観点からの貴重なご指摘があり、毎年ありがたく受けとめております。

今後ともご理解とご協力のほどをよろしくお願い申し上げます。

ご記入いただいたすべてのご意見・ご要望を記載させていただきました。

利用者様やご家族からのお言葉はできる限り原文のままで記載しております。ただし、その内容により利用者様やご家族の個人が特定される可能性のある箇所は一部省略させていただきましたのでご了承ください。