

平成23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 85件 回答数 46件 回答率 54.1%

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
2	2	5	9	7	16	5	0

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
14	31	1

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
4	4	6	18	5	3	5	1

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	25	0	6

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	7	1	32

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
3	10	17	0	0

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	6	25	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	46	0	0	0
(自由意見) ・要望等の相談にも快く対応し、話もよく聞いて下さいました。				
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	44	2	0	0
(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	42	4	0	0
(自由意見) ・大変満足しています。				

《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	44	1	0	1
(自由意見) ・良く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	42	2	0	2
(自由意見) ・私達の気持ちを理解し大事にしてくれていると感じます。				
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	42	1	0	3
(自由意見) ・いつも約束の時間にきて頂き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	21	5	0	0

《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	43	2	1	0
(自由意見) ・何事に対しても快く対応して下さいるので気軽にお願いする事ができます。				
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	43	1	0	2
(自由意見) ・いつも丁寧に接して、きちんと対応して下さいます。				
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	18	4	17	7

《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
15	27	4	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、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、満足いただけていない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

- ◆ ケアマネジャーが自宅に来てくれるのは、月1回押印をもらいに来る時だけです。以前の担当ケアマネジャーは、怪我をした、熱が出たなど、直々来てくれていたと思います。少しフットワークが足りないかなと思います。

(ケアマネジャーより)

利用者様の状態につきましては、サービス事業所とも連携を図りながら確認をしており、必要に応じてご自宅へ訪問もさせていただいていますが、今回はご自宅への訪問が不足しており十分な対応ができていなかったようで、大変申し訳ございません。今後についても迅速な対応に努め利用者様が不安な気持ちにならないようにしていきたいと思っております。ケアマネジャーの訪問をご希望される場合がございます。遠慮無くお申し付け下さい。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

- ◆ 訪問散髪に来て下さる方をお世話下さい。
草刈りに来て下さる方をお世話下さい。
手すりや踏み台を取り付けて頂き、それは安心して歩めます。

(ケアマネジャーより)

訪問散髪や草刈りについては、介護保険外のサービスとなります。実施している業者が自費にて対応をしてくれますので、ご希望される場合はケアマネジャーから業者の紹介をさせていただくこともできます。

- ◆ 満足しています。
ショートステイについて教えて下さい。

(ケアマネジャーより)

ショートステイ（短期入所生活介護）は、短期間、介護老人福祉施設などに宿泊して、介護やリハビリテーションを受けるサービスです。費用は施設の種類によって異なり、滞在費・食費は自己負担となります。その他詳細については、ケアマネジャーが説明いたしますので、いつでもお問い合わせください。

- ◆ 本人も含め家族の者にも気づかっていたいただいてありがたいです。なかなか今までの家族状況もあって介護に対してどうしたらいいか、わかりませんが、なかなか何もできていない現状に正直いきづまりです。これからどうしていったらいいか、見捨てずよろしく願います。

(ケアマネジャーより)

介護者様のご意見かと思えます。利用者様の生活がより良くなるために一生懸命考えて、頑張っているんですね。そんなお姿を拝見させていただくと頭が下がります。私たちケアマネジャーは皆さまの生活がより安全でいきいきとその人らしいものとなるように、利用者様やご家族様と一緒に考えていきたいと思えます。どうぞ、いつでもお話しください。

- ◆ 月1回のケアマネの訪問を愚痴ってばかりで、本人は家族にも言えないのでケアマネに言ってるみたいで、いつも申し訳ないと思っています。(ショートステイを行きたくないばかりで・・・) わがままな事を言っているので、気にせずに対応してほしい。いつも快くして下さるので助かります。他社の話を聞くと私達は恵まれてるなと感じています。

(ケアマネジャーより)

力不足な点もあるかと思えますが私たちケアマネジャーは、今後も利用者様やご家族様にとってその時々で最良と思われることをアドバイスできるように努力していきたいと考えておりますので、どうぞよろしく願います。

- ◆ 大変のご苦労様だと思っています。
- ◆ いつも、こちらの要望を聞いて頂いて有難く思っています。これからも宜しく願います。
- ◆ いつもお世話になっております。私達介護側の気持ちを考えて頂きサービスを利用できるよう計画して頂き大変喜んでおります。

- ◆ 何事にも心よく気軽に接し対応して頂き、家族の私達が姑に対する接し方などにも的確なアドバイスをして下さり、本人も私達家族も毎日楽しく過ごせる様にと考えて頂いているのだと感じています。
いつもお世話になり有り難うございます。ケアマネージャーさんにいつも感謝しております。
- ◆ いつも親しみを持って対応して頂きありがとうございます。
今後とも宜しくお願い致します。
- ◆ 夜でも対応して下さいました。
用具をいちいち持ってきて下さった方にも感謝です。
ありがとうございます。
- ◆ 度々の変更にも快く対応して下さいさりありがたいです。
- ◆ 大変良くやって下さいます。ありがとうございます。
- ◆ 介護支援は個々に事態が違い、それぞれが毎回何か当方の要望やお願いをしているにもかかわらず、本当によく当方に理解を示して戴き、うまく安心して、おあずかりが出来ていることは、感謝です。支障なく毎回進めて下さっているのは、当事者にとって有難い限りです。
- ◆ 介護される人は一人一人状況がちがい、それぞれに応じたケアをしていただくということで、大変なお仕事と思っています。
それぞれに応じたケアのプランをたて、そして常に状況を把握していただくのも大変なことと思います。私どもとしては、すべてについて満足していますので、今後ともよろしくお願いいたします。
- ◆ 看取りの不満、認知症の対応等、心の葛藤を良く聞いて下さって助かっています。安心して諸々の御相談にのってくださいますので、とても心が軽くなります。変更（日）の対応も、とても満足して居ります。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

(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。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います。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

- 何もございません。有難うございました。
- 年に1回の調査はいいと思います。他の利用者様の意見なども聞けるので、参考にもなり、いいと思います。

(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。今年は例年よりも回答率が低い結果となりました。来年実施時には、また皆様からたくさんのご意見がいただけるように内容についても検討したいと思います。

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ませんが、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。

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。