

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 100件 回答数 65件 回答率 65%

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	2	5	13	17	10	11	3

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
22	39	4

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	7	17	18	4	8	2	3

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
19	29	5	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
11	7	8	5	42

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	12	16	2	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
22	8	27	2	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	61	3	0	1
(自由意見)親切な説明で感謝致して居ります。TELにてのカンファレンス参加なので仕方がない				
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	57	7	0	1
(自由意見)非常にわかりやすかった				
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	60	4	0	1
(自由意見)その都度館長さんに相談してお任せしている				

《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	1	1	0
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	61	3	0	1
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	62	3	0	0

《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	2	0	29

《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. 不満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	53	6	1	5
(自由意見)お世話になって浅いので良くして下さると思ってます。安心して相談出来る。多分言えると思いますが、その時になってみないとわからないので。不満をいうことはない。				
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	55	6	0	4
(自由意見)今のところはありませんが、きっと対応して下さると思います。内容未知の場合納得のゆくまで親切に説明くれる。				
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	37	7	13	8
(自由意見)質問の意味が判りかねます。ヘルパーに相談。ケアマネに話すことで事が足りている。				

《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
21	39	5	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。

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、礼儀正しく丁寧に対応するよう基本に立ち戻り、安心してご相談いただけるように勤めてまいります。

《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、要望の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改めてわかりやすくご案内していきます。

《総合的な感想について》

ケアマネジャーを統一的に見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を深められますよう努力したいと思っています。

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。

○日ごろお感じになっているご意見・ご要望など

◆人の袋に物を入れなくて下さい。大変気まずい思いをしております。もっと皆な明るい心でおいて頂けるようにして下さい。

(ケアマネジャーより)

デイサービスご利用中の出来事でしょうか、ご気分を悪くしてしまう結果となりましたことを、お詫びいたします。お困りのことや不快なことがありました時は、担当ケアマネジャーに遠慮なくお話しください。事業所に苦情担当者がおりますので、改善に努めていければと思います。

◆いつも気づかって下さって感謝しています。ケアマネジャーの方も私たちの要望をよく聞いていただき嬉しく思っています。一つ感じている事は、TEL連絡を必ずしていただければと思います。お忙しいとは思いますが、やはりその日のうちに連絡は入れていただきたいです。(連絡をまっていたのですが返事がなかったことが一度あったので) よろしくお願ひします。

(ケアマネジャーより)

基本的なことで大変ご心配とご不快な思いを掛けてしまいました。お詫びいたします。ご相談いただいたことへのお返事が可能な限り、当日中にお伝えしていけるように努めてまいります。ご相談内容によりましては調整が必要で日にちがかかることもございますが、受けさせていただいたことの進み具合はお知らせすべきことと存じますので、今後このようなことの無いよう十分に注意をしております。

◆困った時にいつでも相談に応じていただき感謝しています。本人の状況に波がある為、介護の方法にも迷いが生じることがあります。車椅子をそろそろ検討した方が良いのかどうかなど。

(ケアマネジャーより)

ご自宅で介護をされていると、予期しない出来事や不安が生じて、どうしたものかと悩まれることもあると存じます。ご本人様やご家族様の想いをお聞かせいただき、小さな不安でも、ご相談いただければ大変ありがたく思います。また、そのようにお話いただくことでケアマネジャー自身も学ばせていただき資質向上ができますので、どうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

◆何かあれば館の方に相談しているので、まだお会いしたことがありません。館の方から色々と相談事をCMさんの方に連絡して下さっている様ですので、要望は満たされていると思います。ありがとうございます。

(ケアマネジャーより)

高齢者住宅に入居されている利用者様のお身内の方でございますね。ご利用者様とは毎月お会いしているのですが、なかなかお会いできなくて大変残念に思っております。これからも、何かとご相談をさせていただくことが続くと思存しますので、電話や書面を通じてこまめに連絡をさせていただき是非お顔合わせをお願いしたく存じます。

- ◆親切に色々とお気遣いいただきましたので、日々感謝して過ごして居ります。
- ◆いつも笑顔でお越し下さりやさしく私のお話もきいてくださいます。なにか相談する事が出来たらお話して相談にのってもらえると思っております。
- ◆今年の3月75歳の父が脳梗塞で倒れ、病院でのリハビリ後も片マヒが残る中、退院後の生活に本人はもとより家族が不安な気持ちでした。何も介護サービスについてわからないなか、家の近くにある鈴木ヘルスとりいもとにまず聞いてみたところ、CMさんが担当してくださることになりました。ケアプランの説明から、自宅に戻る段取りもスムーズに本当にわかりやすく説明して下さり、感謝しております。ケアプランに組み込まれたサービス内容も、本人の意見、家族の意見を親切に聞いて下さり反映されたプランに本人も家族も満足しております。困ったこと何か尋ねたいことにもいろいろなアドバイスをさせていただいてCMさんをととても頼りにしております。CMさんが本人や家族にかけてくださる明るい笑顔の言葉や話にも心安らぐことがあり、本当にありがたく思っております。

(ケアマネジャーより)

ご家族が病気で介護が必要になられ不安な思いをしておられたのですね。不安を少しでも軽くできるようお手伝いができたことを嬉しく思います。これからもご本人の思い、ご家族の思いに耳を傾け、気軽に何でもご相談いただけるよう努めてまいります。どうぞ宜しくお願いいたします。

- ◆色々相談にのって頂けたらありがたいです。お願いします。
- ◆いつも色々とお相談にのってもらったり助けて頂き有難うございます。今後もどうぞよろしくお願ひ致します。
- ◆お世話になり有難うございます。本人の気持ちになって色々考えて下さっているのが有難いです。これからも宜しくお願ひ致します。
- ◆アンケート記載の様にケアマネジャーさんの対応は優しく親切で適切なのでよろこんでいます。

- ◆いつも丁寧で、こちら側も話し易く本当に助かっています。お世話になり有難うございます。
- ◆家庭内の情報等安心して相談できて感謝している。
- ◆貴施設のケアマネさんにお世話になり6年目に入ります。母→父と続く当家の介護を終時的に把握頂いているので要望等の主旨をよく理解して対応頂く事を嬉しく思っています。積年の介護疲労と介護度が上がる現実には素直にケアマネに対し「助けて」とSOSを発する事ができるようになりました。感謝の気持ちで一杯です。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。CMさんには母からお世話になっていた事もあり無理を承知で兄のケアマネになって下さることをお願いしたところこころよく引き受けて下さり本当に感謝しています。介護の悩み愚痴をいつも聞いて下さり、それによつて的確なアドバイスや情報収集、場合によってはこちらの思いをくみ取り自ら動いて下さるなど色々な面で助けて頂いています。むずかしい家族で手を煩わすことも多く今まで多大なご迷惑をおかけしましたが、もう少しだけお付き合いをお願いします。申し訳ありませんがよろしくをお願いします

(ケアマネジャーより)

永く介護をいただき本当にありがとうございます。私達は、ご本人様もご家族も大切に考え、少しでもお役に立てれば嬉しく、困難な事がおきましても必ず何か解決できる方法があるはずと情報収集やチームケアに取り組んでいます。これからもご遠慮なくご相談いただき、共に考えさせていただきたいと思ひます。

- ◆CMさんには身内以上に気づかい心づかいに有難く思っています。今後よろしくをお願いします。
- ◆大変親切で迅速に対応してもらっています。気軽に相談出来ます。横とのつながりも適切にさせていただいて助かっています。(お風呂(訪問入浴)、ベッド関係、リハビリ関係、介護タクシー他)
- ◆礼儀正しく、誠実だと感じております。何でも気軽に相談などさせて頂いております。利用者本人にもやさしく接して、利用者本人の気持ちをものすごく大事にして下さっています。
- ◆母が自然と笑顔になってしまう。CMさんには本当に感謝致しております。今後とも宜しくをお願いします。

◆難聴者には出来るだけ要約筆記をお願いしたい。

(ケアマネジャーより)

配慮が足りませず、大変不便な思いをいただきましたこと、お詫びいたします。今後はご指摘のように文字にてわかりやすくお伝えをしていきたく存じます。コミュニケーションは大切な私たちの仕事です。お時間をいただくこととなりますが、どうぞ宜しくお付き合いください。

◆ いつもいろいろとお世話様になりましてありがとうございます。本人が「ああしてほしい」「こうしてほしい」としっかりしておりますので、ご指導いただいても改善していかず、申し訳ございません。どうぞ見捨てないでよろしくご指導の程お願い申し上げます

(ケアマネジャーより)

ご本人の思いを尊重されて介護をしてくださることにお礼を申し上げます。ケアマネジャーは気がつくことを提案させていただくことがあります、それは一つの方法紹介です。ご本人様ご家族のお心が動けば受け入れていただけたと思っております。これからも提案させていただきます。よろしく願いいたします。

○ 今回の調査についてお気づきになった点など

◆ 利用して1年未満のアンケート回答であることをご理解ください

(ケアマネジャーより)

ご回答ありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。お気づきの点はいつでもお知らせください。

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記載しております。