

平成24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 64件 回答数 44件 回答率 68.8%

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
5	0	5	9	6	12	7	0

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
16	28	0

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	5	14	9	8	3	0	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
10	27	4	3

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	2	4	2	23

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
7	10	14	4	2

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
9	4	29	2	0

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	43	1	0	0
(自由意見)・本人、家族のことを熱心に話を聞いてくださり喜んでおります。					
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	41	3	0	0
(自由意見)・とてもわかりました。					
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	43	1	0	0
(自由意見)・とても満足しております。					
《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	43	1	0	0
(自由意見)					
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	43	1	0	0
(自由意見)					
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	44	0	0	0
(自由意見)・礼儀正しく対応して下さいます。・来てくださると話すのが楽しいです。					
《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	17	1	0	26
(自由意見)・何も知らなかった内容を詳しく説明して下さって本当に助かっています。					
《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	39	1	0	4
(自由意見)・不満はない。もし不満ができたと言えます。					
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	41	1	0	2
(自由意見)・不満はありません。					
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	21	7	12	4
(自由意見)・職員以外とはどこまでの範囲ですか？ ・今のところ困ったことはない。ありがたい時代になったと感謝しています。					
《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
19	23	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、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

- ◆ いつもお世話になりましてありがとうございます。こちらの要望を親身になって聞いていただき感謝しております。今後ともお世話になりますのでよろしく願いいたします。
- ◆ 毎回無理な願いをするのですが、気持ちよく対応して下さいます。大変助かっています。
- ◆ 毎月お世話になり助かっております。これからもいろいろな要望をお願いすると思いますがよろしく願いします。
- ◆ 私のところへきてくださっているケアマネジャーさんは大変楽しい方で、私の願いもきちんと聞いていただいて感謝しています。話しやすい方なのでこちらも気軽にできて喜んでいきます。

(ケアマネジャーより)

気楽に何でもお話し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、ケアプラン（居宅サービス計画書）を一緒に作り上げたいと考えております。利用者様やご家族の願いやご要望をお話しただけなのはケアマネジャーにとってとてもありがたいことですので、どうぞお気軽にお話しください。

- ◆ どのような相談にもお答えしていただけて介護者の心のケアになっています。
- ◆ 主人の母の時からお世話になっております。その時から私たちの状況をよく理解しようとしてくださって本当に感謝でした。また今回、父のことでまたお世話になっております。本当によくしてくださり、本人そして家族の心に寄り添いながらいろいろ提案してくださっています。ありがたいです。
- ◆ 介護本人より私(家族)の意思を尊重してくれるのでうれしく思っています。
- ◆ 5年近くのお世話になっており、最初の頃から現在に至るまで対応が当初と変わらず、母に対してもですが、私に対するいたわりも忘れず声かけしていただき、現在、〇〇（ケアハウス）で穏やかに暮らしています。本人もですが家族も、紹介していただき感謝しています。

(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。

利用者様とご家族のご意向が同じ場合もありますが、違うこともあります。ケアマネジャーはできるだけ中立の立場でありたいと考えていますが、客観的に適切と判断した場合は、ご家族への支援を優先し、利用者様があまり乗り気ではないことをお勧めする場合もあります。また、その逆もあります。

利用者様が望む暮らしを実現し、継続できるよう、長い目で見て今どのような支援が必要なのか、常に考えて提案させていただきたいと思っています。

- ◆ ケアセンターとの打ち合わせ連絡をよくして頂いているようで、安心して相談できています。病院の担当医への手続き等も即座の対応にも感謝しています。プラン作成のための訪問予定時間も完璧です。時間に無駄がないのがありがたく思います。
- ◆ いつもお世話様になっています。特に私の家は、入退院が皆さんにくらべると多い方だと思います。その都度、多方面において迷惑をかけていることと思います。これからもよろしくお願いします。

(ケアマネジャーより)

介護保険サービスをご利用されるにあたって事業所等と連絡調整をするのがケアマネジャーの主な仕事ですが、昨今は特に医療（病院や主治医）との連携が重視されるようになってきました。

普段は、主治医にケアプランを交付するなどして利用者様の情報を提供し、必要であれば相談をさせていただきます。

ご入院された際には、利用者様のご自宅でのお暮らしの様子等についてご入院先の病院に情報提供させていただきます。また、ご退院の際には、ご入院先の病院のスタッフの方からご入院中の様子等について情報を聞き取り、必要であれば退院時カンファレンス（情報共有の会議）にも出席して、ご退院後の生活について相談・協議させていただきます。

個人情報を取り扱うこととなりますので、利用者様ご家族には、あらかじめご了承いただけますようお願いいたします。

- ◆ 事業所へ電話をしますと少しそっけない出方の方がいらっしゃいますが、頼んだことはちゃんとしておいてくださるので安心できます。

(ケアマネジャーより)

それは大変失礼いたしました。弊事業所にはケアマネジャーが4名、事務職員が2名おります。誰が電話に出ても親切丁寧な対応ができるよう、事業所内で注意していきたいと思っています。貴重なご指摘ありがとうございました。

- ◆ 短時間ですが楽しくお話相手になっていただけるので喜んでおります。これからもよろしくをお願いします。
- ◆ 困ったときやわからないときは相談にのっていただけるという安心感がとてもありがたいです。これからもよろしくをお願いします。
- ◆ いつも親切にさせていただいて満足しています。
- ◆ 少しずつ母のできることが少なくなりつつあるのが淋しいですが、毎日元気にしてくれていると思います。みなさんの協力にありがたく思っています。
- ◆ いつも親切に気をつけてたずねてくださること感謝しています。これからもどうかよろしくお願いいたします。
- ◆ 時間もきちんと決まった時間に来てくださって、私のつまらない話も聞いてくださって嬉しい。
- ◆ いつも規則正しく連絡くださり、訪問いただきましてお世話様になりありがとうございます。
- ◆ いつも親切に話を聞いていただき、いろいろ手配もしていただきありがたく思っております。きままな主人ですのでやりにくいことではございますが今後ともよろしくお願いいたします。
- ◆ いろいろと気楽に話をさせてもらうことができ喜んでおります。ありがとうございます。
- ◆ 時間的にも無理を言うこともありますが、嫌な顔ひとつせず訪問してください。大変助かり嬉しく思います。
- ◆ 満足しておりますので別にありません。

(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

■ 特にありません。

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。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。