

平成24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 103件 回答数 65件 回答率 63.1%

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 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|
| 5 | 6 | 5 | 11 | 10 | 21 | 7 | 0 |

ご利用者の性別

| 男性 | 女性 | 無回答 |
|----|----|-----|
| 23 | 42 | 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 |
|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 3 | 3 | 15 | 16 | 11 | 7 | 7 | 3 |

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 |
|------|-------|----|-----|
| 29 | 24 | 0 | 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 |
|------|------|------|------|------|
| 15 | 6 | 9 | 3 | 47 |

| 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 | 15 | 27 | 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 |
|----|-----------|----------------|-----|-----|
| 14 | 10 | 35 | 4 | 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 | 61 | 4 | 0 | 0 |
| (自由意見)・いつもグチまで聞いてくれます。・何でも話を聞いていただいて嬉しく思います。・親身になってとても聞いてくださいます。・予定がぎりぎりでもいつも大変な事ですが、通常の時から何でも話を聞いていただいてまして嬉しく思います。 | | | | |
| 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 | 62 | 2 | 0 | 1 |
| (自由意見) | | | | |
| 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)・こちらの希望を聞いてケアプランを作成してくれています。 | | | | |

《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 | 60 | 4 | 0 | 1 |
| (自由意見)・とても気を遣ってくださっているとします。 | | | | |
| 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 | 59 | 5 | 0 | 1 |
| (自由意見)・気持ちを理解し大事にしてくれていると感じます。・親身になって話しているとは思えない所が時々ある。・元気な声で声かけをしてく下さいます。 | | | | |
| 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 | 64 | 0 | 0 | 1 |
| (自由意見)・いつもよくしていただいています。母も嬉しそうに話をしています。・お忙しいでしょうに、時間をかけて対応してく下さいます。・〇〇さん、とても良いです。主人が信頼しています。 | | | | |

《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 | 39 | 2 | 0 | 24 |
| (自由意見)・大変よくわかりました。 | | | | |

《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 | 57 | 3 | 0 | 5 |
| (自由意見)・ささいな事も耳を傾けてもらっています。不満はありません。 | | | | |
| 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 | 4 | 0 | 6 |
| (自由意見)・対応できることはちゃんとしていただいています。小さなこともすぐに対応し連絡をくださいます。 | | | | |
| 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 | 41 | 6 | 12 | 6 |
| (自由意見)・ヘルパーさんに相談しています。 | | | | |

《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 いえなし | 不満 | 大変不満 | 無回答 |
|------|----|---------------|----|------|-----|
| 23 | 38 | 3 | 0 | 0 | 1 |

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と思う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

- ◆デイケアのところとよく連携していただいで満足しています。これからもこのようにあって欲しいと思っています。母も日頃から喜んでいます。

(ケアマネジャーより)

今後も利用者様やご家族にとってその時々以最良と思われることを、各事業所と連携しながら支援できるように努力していきたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

- ◆各月のケアプランについて事前に月の初めにTELをして欲しいと思います。各自の予定があるために必ず守ってくださるようお願いいたします。

(ケアマネジャーより)

今回はご自宅への訪問時の連携調整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。今後は利用者様やご家族のご意向にそえるように早めに日程調整をさせていただきたいと思います。
貴重なご意見をいただきありがとうございました。

- ◆この前、市の認定の人が来てもらいまして、認定の結果、前の認定よりも少し良くなっている言葉でしたので、介護認定が下がってしまうのではないかと心配しています。現状の状態でも介護資格を続けていただきたいです。

(ケアマネジャーより)

介護保険の更新時にどう認定がされるかはとても心配ですね。ケアマネジャーも気にかけております。調査時に利用者様やご家族が今の状態を伝えることが不十分な場合、ケアマネジャーが同席できる場合もありますのでご相談ください。

- ◆日によって体調がちがっているの、その時折で(感情的になるようになる。介護する側で)若干、動きたいとか思う私がある事で時間にも(今はだいじょうぶなのか)とか色々ある中、うまく声かけができるようにしていけたらと思うのですが続くことは難しく思いますが、今を大切に協力できたらと思ひ・・・

(ケアマネジャーより)

利用者様の生活がより良くなるために一生懸命考えて、頑張っていらっしゃるのですね。私たちケアマネジャーは利用者様やご家族の生活がよりいきいきとその人らしいものとなるように、利用者様やご家族と一緒に考えていきたいと思ひます。どうぞ、いつでもご相談ください。

- ◆不満ではないが頼りない感じがします。1ヶ月に1回の訪問ではと思います。以前の方は何も言わなくてもどんどん気持ちを察して動いて下さったのですが、今の人は、言わないと動いてくれないところがじれったいです。
- ◆以前お世話になっていた〇〇さんは親切にしてくださいました。面倒見が良い。親切。

(ケアマネジャーより)

ケアマネジャーの担当を変更させていただくことがあり、大変申し訳なく思います。ケアマネジャーの質の向上のために日々研鑽しておりますが、行き届かない点はお知らせください。ご訪問の希望がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

- ◆フレンドリーで大変良くしていただいています。感謝しています。
- ◆のんびりや、ぐず、気の利かない私ですがおやさしい皆様方のお助けをお借りして何とか一人暮らしがしていけるのは、皆様方のお力のお蔭だと日々感謝いたしております。
- ◆いつも明るく笑顔で、接して下さいますし、大きな声でわかりやすくお声かけをしてくださるので、話をしても楽しそうにしゃべっている様子で感謝しています。時には一緒に涙を流して下さって、本当に心から受け止めていただいているのがわかり嬉しく思っています。
家族の者も何でも相談できて、思っていることが言えるので気持ちが楽になることがあります。今後ともよろしく願います。
- ◆わからないこと、不安なこと、悩み事、心配事、全て嫌な顔ひとつせず誠実に対応していただいています。いつでも相談にのっていただけるという安心感がとても嬉しいです。
- ◆いつも親切にくださってありがたいです
- ◆気楽に相談にのっていただいていますので満足しています。
- ◆何かと困った事があればケアマネジャーさんにすぐに電話します。色々と相談にのっていただき、大変感謝しています。
- ◆よく対応していただいております。

- ◆困っている事など気軽に相談にのっていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ◆来られたらいつも「最近どうですか」と優しく聞いてくださって、思わずたまっている気持ちを吐き出したり、不安に（今後について）思っている事なども話し終わるまでちゃんと聞いてくださり、本当に安心できるケアマネジャーさんです。親身になっていろいろと対処して情報も教えていただきました。感謝でいっぱいです。（家族側の意見です）ありがとうございます。
- ◆本当に良くやって頂いているので全く問題ありません。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ◆母より続いてお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ◆ケアマネジャーさんを他で知っていますが、鈴木さんとは教育がしっかりなされています。お隣さんへもよく聞きます。（ヘルパーさんかな）鈴木さんに代えてやりたい位です。（無理なことですがー）
- ◆いつも私の時間に合わせて来ていただいて申し訳ないと思っています。私の立場を理解してくれて、常にささいなグチや不満など、心の中にたまっている事を聞いていただいているので話した後は気分が楽になります。周囲に話せる人がいないせいかついケアマネに話してしまうので、申し訳なく思っています。
- ◆当方の気持をよくお聞きいただきありがたく思っています。
- ◆毎回、親切かつていねいにアドバイスやプランを提示してくださり、大変満足している。
- ◆私は耳が悪いのでいつもお話の時は、ちょっと大きな声でお話しくくださるようお願いしておりますので大変にご迷惑と申し訳なく思っています。やさしく、わかりやすく、いやなお顔をなさらずに回答してくださいますので大変にありがたくいつも感謝しております。
- ◆急に「病院に行きたい」と言い、ヘルパーさんをお願いした時、心よくすぐに動いてくださり助かりました。
- ◆いつも大変お世話になります。ありがとうございます。

◆よくしていただいています。

◆親切かつ礼儀正しく対応していただいています。利用している本人はもちろんの事、介護している私に対しても親身になって相談にのってもらっています。感謝しております

◆優しく行き届いた説明や配慮に感謝しています。今後も壁にあたる事が予想されますがどうぞよろしくお願いします。

(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やご家族のお役に立つ存在と感じていただけると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やご家族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など

■直接伝えることができない方にとって良い方法であると思う。

■必要な調査だと思います。意見を聞いていただく機会になりありがたいです。

(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。今年は例年よりも回答率が高い結果となりました。

利用者様、ご家族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。遠慮なくお知らせください。利用者様、ご家族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。

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。