

平成24年10月鈴木ヘルスケアサービスとりいもとご利用者アンケート調査結果

アンケート配布数 94件 回答数 48件 回答率 51%

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
1	2	1	8	10	13	10	3

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
12	34	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
0	3	11	14	11	4	2	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
5	30	2	11

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
9	1	3	1	36

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
5	10	15	1	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
11	4	30	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	47	1	0	0
(自由意見)・大変よく対応してもらっています。				
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	45	2	0	1
(自由意見)・難聴出来る限り要約筆記希望				
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	5	0	1
(自由意見)				

《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	45	2	0	1
(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	45	3	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	47	1	0	0
(自由意見)・耳が遠いのでもう少し大きな声で話してほしいと、本人は申しております				

《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	23	1	0	24
(自由意見)・分かりにくい点あり耳が聞き取りにくいから分からない				

《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	40	4	0	4
(自由意見)・散歩をさせて下さい。・過去に例がないのでわかりかねます。				
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	40	5	0	3
(自由意見)・好きなことを言っているの				
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	22	9	13	4
(自由意見)				

《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
17	29	1	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、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、耳の遠い方への配慮が足りなかった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、わかりやすい表現と方法にて説明し、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一方、利用者様やご家族に合わせた対応ができていな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、利用者様やご家族の状況に合わせて対応できていなかったことがわかりました。

これを受けて、私たちは、介護保険サービスを利用するにあたり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、利用者様やご家族の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》

ケアマネジャーを総合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

- ◆ 毎日の生活の中でも少しでも心配な事とか、状態がいい方に向かった事など親身になって喜んだり一緒に考えたりして下さって本当に有難く思っております。
- ◆ 介護者の体の事を気づかって入所できるように施設にまで足を運んでいただきありがとうございます。

(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。利用者様やご家族の想いをお聞かせいただき、お手伝いできたことを嬉しく思います。これからも利用者様や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。

- ◆ 現在担当して下さっているケアマネジャーさんが私事都合により、お辞めになると聞き大変残念です。お世話になり有難うございました。引き続きお世話になりたいと思っていますので、後任の方よろしく願います。

(ケアマネジャーより)

担当していたケアマネジャーが退職することになり、ご迷惑をおかけして申しわけございません。今後も後任のケアマネジャーが、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。

- ◆ 説明さえ充分聞きとれたら大変結構。
- ◆ 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)

配慮が足りず、大変申しわけありませんでした。お詫びいたします。今後は、ご希望に添ってわかりやすくお伝えしていきたいと思っております。コミュニケーションは私たちの大切な仕事です。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。

- ◆ 日々のケア・サービスでの行動を報告してほしい。

(ケアマネジャーより)

日頃のサービスご利用中の状況をご心配し、不安に思われていることと存じます。安心してご利用していただけるように事業所と情報提供の方法を検討してまいりたいと考えます。

- ◆ デイサービスセンターべるふらっとひらたにお世話になっています。トイレを使用する時、時間がかかって、待つのに困っています。新しいトイレを作してほしいです。

(ケアマネジャーより)

デイサービスをご利用いただく際に、ご不便をおかけして申し訳ありません。ご指摘いただいたことについては、事業所に伝えて気持ちよくお過ごしいただけるように相談していきたくと考えています。他にもご意見等ありましたらお気軽にお声かけください。

- ◆ 何事も親身になって下さいます。
- ◆ ショートステイ先にもお訪ね下さってとても喜んでいました。ありがとうございました。
- ◆ 毎月訪問していただいて、丁寧に話しを聞いて下さいます。何げない話や世間話でも耳を傾けて下さり、本人にとっては、話し相手になってもらって嬉しい様でつい、長時間 手間をとらせている時もあります。有難うございます。
- ◆ とてもお忙しくされてると思いますが、いろいろ相談にもものっていただき良きアドバイスもいただけて感謝しております。
- ◆ いつもお世話に成っています。ありがとう御座居ます。
- ◆ とっても親切に相談に乗って下さり、良い方向へと考えて下さるので、すごく頼りにさせて頂いています。ありがたく感謝しています。
- ◆ 非常に親切に対応していただき感謝して居ます。
- ◆ いつも笑顔で私の云った事、色々聞いて下さり頼りにしております。
- ◆ 何事もメモを取って頂き親切にして頂きまして問答等わかりやすく笑顔でお話し出来て感謝しております。何も申し上げる事は御ざいませぬ 満足しております。
- ◆ 介護者の思いも汲み取って、本人のケアプランに反映させて頂いておりありがたいです。(本人は受け身で、意欲がないので)
- ◆ (また、介護保険制度そのものも良くわかっていないのではないかと思います。)
- ◆ いつもよくしていただいてありがとうございます。父は、家に深い思い入れがあり、一人暮らしは大変だと思うのですが、一人暮らしにこだわります。本人の思いを大切に・・・と思いつつも、毎日の生活には不安だらけです。雪深い冬がこれからやってきます。無理をおねがいする事も多いと思いますが、宜しくおねがい致します。私たちのできない事をしていただき感謝の一言です。ありがとうございます。

(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。私達は、ご利用者やご家族が、ご自宅で安心して過ごしていただけるようによりよい方法を共に考えさせていただきたいと思っています。

○今回の調査についてお気づきになった点など

- 介護認定後の対応も適切に対応していただき喜んでおります。今後共
どうぞよろしくお願い致します
- 問10の困った事を職員以外の人に相談できる事をはじめて知りました。グループホー
- ムに入っている母の事でも心配事があります。ご相談していいのかと
いうとまどいもありましたが、またご相談させて下さい。おねがい致
します。
- まずまず。
- 問10は、異議申し立てをする機関のことでしょうか？それなら存在
は 知っています。
- 情報交換が大事です。

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。
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まいります。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下さい。利用者様、ご家族に
はお手間をとらせますが、ご理解とご協力をいただきますよう宜しくお
願いします。

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記載して
おります。