

平成25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 116件 回答数 81件 回答率 69.8%

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
3	5	11	15	13	20	14	1

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
31	47	3

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
10	7	21	20	11	8	1	4

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
23	42	3	13

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
19	6	12	9	48

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
8	14	28	1	3

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
26	9	43	0	4

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	78	2	0	1
(自由意見)・いつも同じ話になることが多いですが、しっかりと受け止めてくださりありがとうございます。					
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	74	5	0	2
(自由意見)・初めての経験ですぐ理解することができなかった。					
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	71	8	0	2
(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	72	5	0	4
(自由意見)・守ってくださってると思ってます。					
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	77	1	0	3
(自由意見)・本人の話をしっかりと受け止めて下さっていると思います。 ・よく出来たお方です。親切です。〇〇さん。・色々な話をゆっくりと聞いて下さいます。					
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	79	0	0	2
(自由意見)・いつも礼儀正しく、丁寧に対応してくださっています。・私の方が我がままをしています。					
《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	37	5	0	39
(自由意見)					
《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	70	8	0	3
(自由意見)・いつも訪問日のことでご無理を申しております。ありがとうございます。					
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	72	5	0	4
(自由意見)・要望は特にありません。満足しています。					
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	40	12	18	11
(自由意見)					
《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
31	47	2	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、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

- ◆ 毎月変わりなくご訪問いただきまして大変お世話様になりありがとうございます。いつも身体の状態を聞いてくださり、気軽にお話しできて嬉しく思っています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ◆ ○○様、いつもご親切にいただき、有難うございます。物腰がやわらかく話しやすい方なので母も安心してお話しできているように思います。今後とも、よろしく申し上げます。(娘)
- ◆ いつも熱心に手早く処理していただき、感謝しております。お忙しいのに事細かにお話を聞いていただき、申し訳ございません。何でもお話しできて信頼しております。
- ◆ 大変話やすく親切に何事も説明してくださるので喜んでおります。安心して相談させていただけると心丈夫に思っています。
- ◆ いつもお世話様になっています。私は気軽にケアマネジャーさんに相談する方だと思ってます。いつも親切に対応してくださり、助かっています。ありがとうございます。感謝ですネ。
- ◆ 控えめで落ち着いた安心して何事も話せる方です。ありがとうございます。
- ◆ 大変なお仕事とよくわかってるんですが、つい無理な願いをしたり忙しい時間に勝手な話等を聞いてもらってます。ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
- ◆ 私はいつも自由に気ままにお話しさせてもらっていて申しわけなくありがたく思っております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ◆ 困ったことがあったらいつでも言ってくださいと言ってくさいましたので安心しております。その節にはよろしくお願ひいたします。
- ◆ こちらの要望等を気軽に相談でき喜んでいきます。今後とも宜しくお願ひします。

(ケアマネジャーより)

気軽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。

- ◆ いつもお世話になり、ありがとうございます。
訪問日については、ご迷惑をおかけしておりますが、できましたら今後もこの様な形をとりたいと思っております。
訪問の際に、失礼なことをお話しするかもしれませんが、ご容赦くださいますようお願いいたします。あわせて訪問の際も短時間となってしまう、慌ただしくなってしまうこともご了承いただきたいと思っております。

(ケアマネジャーより)

月に1回以上ご自宅に訪問し利用者様にお会いするのがケアマネジャーの業務となっており、弊社事業所では営業時間内の平日日中の訪問をお願いしておりますが、利用者様やご家族のご都合によりどうしても日時調整が困難な場合は例外的に対応させていただくことがあります。

ケアマネジャーとの面談の場所や時間帯など、ご要望がありましたら可能な範囲で対応させていただきますのでご相談ください。

- ◆ いつもお世話になりましてありがとうございます。母ともども私の不満や要望までも気遣ってくださり心強く感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。月1回ケアマネさんに来ていただきいろいろと様子等を聞いていただいて私自身の気分、気持ちが軽くなり助けてもらっています。よろしく願いします。
- ◆ まだ日が浅いのですが、時間をかけて話を聞いてくださり、その都度、小さな問題でも相談にのっていただいています。そのことで、とても安心できるようになりありがたく思っています（家族の気持ちです）。
- ◆ 毎月訪ねていただきありがとうございます。きままな主人ですので迷惑かけており申し訳なく思っております。
- ◆ ケアマネジャーさんは大変な仕事をしておられます。家にいる人は喜んでいのです。これからもよろしく願いします。

- ◆ 色々な悩みを相談していますが聞いていただき大変喜んでます。日頃主人の世話等でストレスがあり聞いてくださるだけでストレスの発散となり、また、やる気をおこさせてくださいます。

(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があります。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。

- ◆ お世話になりありがとうございます。重度の利用者は希望通りに利用させてもらえないことが残念です。

(ケアマネジャーより)

介護度の重い方にもご利用いただけるサービスはありますが、利用者様のご状態によってご希望通りのサービスが調整できない場合が確かにあります。ケアマネジャーとしても現在のサービス環境が充分とは考えておりません。

利用者様やご家族のご希望が叶えられるよう、サービス環境の充足に向けてケアマネジャーからも働きかけていきたいと思えます。

- ◆ 年とともにできないことが多くなってきました。利用させていただき快適に過ごせますことうれしく思っています。週一回お話もできますし、見回ってもらって安心です。

- ◆ デイサービスを利用して2回目。始まったばかりなので意見要望は今のところありません。

- ◆ 何もない。デイサービスがおもしろい。

(ケアマネジャーより)

ご利用のサービスについてお答えくださったかと思えます。介護保険サービスをご利用いただけるようになり、利用者様やご家族の生活により変化がもたらされることはケアマネジャーの喜びのひとつです。

ケアマネジャーが訪問した際には、利用されているサービスの感想や要望をどうぞお聞かせください。

- ◆ 居宅介護を初めてする者にとってケアプランまた料金の計算等は説明を聞いても理解するまでには少し時間がかかったが、2、3ヶ月たてばよくわかるようになった。こちらの立場になってよくしていただいておりますので喜んでおります。

(ケアマネジャーより)

介護保険サービスのご利用にあたっては、要介護度ごとの支給基準限度額やサービスごとの単位などが細かく定められていますが、さらに、ここ数年で加算の種類も増えたために、説明が難しくなっている現状があります。

このようなことからケアマネジャーには説明力がますます求められていると思います。利用者様やご家族にご理解いただけるように、わかりやすい説明を心がけたいと思います。

- ◆ いつも色々お世話になりありがとうございます。やさしく丁寧にお返事いただけますので本当にありがたく感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ◆ 大変良く親切に対応していただきありがとうございます。
- ◆ 私のことを一番に考えてわかりやすく説明してくださっています。これからもよろしくお願いします。
- ◆ いつも親切にしてくださっています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ◆ お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ◆ 親切です。
- ◆ いつも前へ前へと色々提案していただき、大変に感謝しています。お世話になっている本人も満足している様子です。すべてをお任せできることがありがたく思っています。
- ◆ いつも丁寧に対応、説明してくださるのでわかりやすく助かります。

(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。

○今回の調査についてお気づきになった点など

- 私は“はい”の項目が多いので、意見はないですね。大変満足度100%以上です。
- 特にありません。
- 私たちは鈴木ヘルスケアサービスさんに長年にわたりお世話になっております。今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。
- また同じような調査してください。

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。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。