

平成25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 91件 回答数 60件 回答率 65.9%

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	0	2	10	15	13	15	1

ご利用者の性別

男性	女性	無回答
21	37	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
1	1	18	19	11	5	3	2

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	20	0	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
10	7	11	4	44

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
10	15	24	0	1

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
8	10	39	0	3

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	59	0	0	1

(自由意見)・こちらの意見を第一に考えて、いろいろな方法を考えて下さいます。・現在の状況が続けていただくように、いつも配慮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	57	1	1	1
------------------------------	----	---	---	---

(自由意見)・いつも丁寧に説明して下さいます。

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	53	6	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	57	1	0	2

(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	54	4	0	2
--------------------------------------	----	---	---	---

(自由意見)・本当に親身になって下さるので、心が楽になります。

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	58	0	0	2
------------------------------	----	---	---	---

(自由意見)・いつも丁寧に対応していただいています。

《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	35	3	0	22

(自由意見)・見学もさせていただき丁寧に説明もしていただきました。・よくわかります。・こちらの希望もよく聞いていただいています。

《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	53	2	1	4

(自由意見)・気軽に言うことはなかなか無理です。

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	55	1	0	4
---------------------------------	----	---	---	---

(自由意見)・ケアマネさんはもちろんですが、事務所の皆さんの電話対応も気持ちよくて嬉しいです。

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	35	8	9	8
------------------------------------	----	---	---	---

(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
22	32	3	0	0	3

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。気軽に声をかけていただけるような雰囲気づくりをします。

《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

◆待ち合わせ時間に、遅れることがあり、その場合は連絡をして下さい。

(ケアマネジャーより)

ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ありません。今後は時間厳守して参りたいと思います。万が一、緊急事態や交通事情などで遅刻する場合は必ず連絡をいれたいと思います。

◆休み、土日曜日など、いつも対応してくれます。家族みんなで喜んでいます。

休みどきでも、きめ細やかに対応していただいています。

(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。

◆どんな事でも気軽に話せ、聞いてもらえ、また相談にもものってもらえて感謝しています。今まで、まあまあ状態でしたが、これからのこと、多難だと思いますが、よろしく願います。

(ケアマネジャーより)

今後多難な状況になっても誠心誠意対応していきたいと思います。一緒に乗り越えていけるようケアマネジャーとして頑張ってます。

◆介護者の不安、不満等、又家族の心配事等、他方面わたり、耳を傾けて下さいます。そのことに関して、なる程なあと思う事を聞かせて戴き、その都度勉強させていただいています。余り一生懸命にならないでと励まされ続けて居ります。お陰で最近気持ちが大らかに持てる様になってきました。ケアマネさんに只々感謝です。

(ケアマネジャーより)

利用者様やご家族のお気持ちに近づけるようになりたいので、今後もお話を聞かせて下さい。少しでも身体やお気持ちが楽になっていただけるよう、利用者様やご家族に寄り添えたらと思っています。

- ◆いつも丁寧に、本人にわかる様にお話をしてくださっておりますので喜んでおります。これからもよろしくお願い致します。
- ◆いつも笑顔で親身に相談にのって下さり、ありがとうございます。
家族としては介護で気が滅入る中で気軽に相談出来る事は何よりです。
ありがとうございます。
- ◆ケアマネさんの教育が良くされていて、安心してお任せ出来ます。いつも笑顔で私たち老夫婦をみて頂いています。訪問して下さった後は、心が和みます。感謝！
- ◆高齢になり、だんだんと自分で出来ることも少なくなり、介護が必要となってきました。そうした時このような介護の制度があり、利用させていただき、ありがたいことと、思っています。
ケアマネージャーさんも、いつも本人とよく話しをしてもらい、サービスも喜んで通所させてもらっています。
これからも、このように通所させていただければと思っています。
- ◆何でも気楽にお話し出来るので信頼安心ができ嬉しく一人暮らしでも日々の生活ができます。故、助かり有り難く思っています。
- ◆急な要望にも、すぐに手配していただき、感謝しています。
- ◆毎月訪問に来てくださる時、ゆっくり話しを聞いて下さり、丁寧に対応していただき、ありがたく思っています。
利用日の変更など、こちらの都合でお願いしても、すぐに連絡を取って返答して下さいます。いつも明るく笑顔で話しをしていただくので私の方も何でも相談することができます。
いつも本当にありがとうございます。
- ◆毎回丁寧に親切に説明をしてくださいます。〇〇さん（ケアマネ）は感じのいい方です。
- ◆何時もお気遣い頂いて、ありがとうございます。家庭では味わう事のできない社交の場でもあると思っております。
- ◆気軽に対応していただいています。話しも良く聞いて下さいますし、意見もわかりやすく説明していただいています。とても感じのいい方で安心してお話（相談）できます。

(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の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

- 高齢者が多くなっています。いつ、このようなサービスを我が身が利用させて頂くことになるか知れませんが出来るだけ健康管理をし、人様に迷惑をかけないように！と念じています。

(ケアマネジャーより)

ご家族も将来のことは心配になりますね。誰もが介護サービスなどを利用することなく元気に一生を過ごすことができれば一番よいですが、そう思い通りにいかないのが実際のところだと思います。今後も健康管理には十分気をつけていただくなかで、もし介護が必要な状態になられた時には、必要に応じて私どもにもご相談いただければと思います。微力ながらもお力になればと思います。

- 今回の大雨や台風時のご対応・・・ 小生は体が動けません。

(ケアマネジャーより)

非常災害時の対応については、こちらも「非常災害時行動マニュアル」を作成し備えております。担当のケアマネジャーが利用者様の生活状況などについては把握しておりますが、特にお一人暮らしの方や重介護の方などの連絡は優先順位を上げて対応するように心がけております。民生委員さんや地域の方々の支援も重要ですので、連携を図っていきたいと考えております。

- いつもありがとうございます。御礼申し上げます。

(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。

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。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。