

## 2019年度満足度アンケートの結果のお知らせ

利用者様への満足度アンケートを10月～11月に実施し、105名（回収率50%）のご回答を頂きました。

★ 回答者：ご本人 43名（41%）    ご家族 52名（49%）    無記入 10名（10%）

質問1 担当ケアマネジャーの言葉遣いや態度はいかがでしたか？

適切だと感じる	104
不適切だと感じる	0
どちらともいえない	1
無回答	0



### 【適切だと感じる】

- ・私の質問に気軽に返答して頂けるのが心強く感謝しています。
  - ・明るく、分かりやすく、丁寧で嫌みのない対応で申し分ありません。
  - ・利用者本人の立場をよく理解して、努力して下さる事に頭が下がります。
  - ・来宅時や電話対応時、不快に思わないから良いです。
  - ・親身になって世話をしてくださっています。紹介されたデイサービスは素晴らしく喜んでいきます。
  - ・約束10分前には必ず来られる、まじめな方です。
  - ・前任のケアマネジャーが退職され、新任の方が担当されることになり、お会いして受けた第一印象は。今までになかった態度、言葉遣い、時間厳守等々、前任者とは比較にならない。
- 大変喜んでおります。
- ・本人が寝ていても必ず来た時と帰るときに挨拶して下さいますので、礼儀正しい方だと思っております。

「適切だと感じる」との回答が99%で、上記のようなたくさんのご意見を頂き、評価して頂けたことを大変うれしく思っています。しかし前任のケアマネジャーに対しては厳しいご意見がありました。今後も気持ちを引き締めて、丁寧な接遇を心掛けてまいります。

質問2 担当ケアマネジャーに相談した際、サービス内容やサービス事業所の紹介、利用料についての説明など、満足できる対応でしたか？

満足している	100
不満がある	1
どちらとも言えない	4
無回答	0



### 【満足している】

- ・口頭での説明で済ますことなく、関係資料や体験を取り入れた分かりやすい説明があり、大いに満足しました。
- ・適切ないろいろなサービスを提案していただき、一人で抱え込まずに介護できるのだと安心できます。
- ・初めて紹介していただいた事業所が母のことをよく理解して選んでいただいたので、とてもよかったと思います。

- ・サービスの利用等初めての事なので、困っていることを相談すると、いろいろ対策を示して下さったり、助かっています。
- ・ケアマネジャーが来られるようになってから、老後の不安が消えました。

**【どちらとも言えない】**

- ・何度かご紹介いただいたのですが、なかなか本人が行きたがらないので、まだ利用料の説明までたどりついていません。

「不満がある」1名 「どちらともいえない」4名 の回答がありましたが、理由の記入はなかったため、ご不満を感じた内容が分かりませんでした。もしケアマネジャーの説明が分かりにくいことがありましたら、お伝えください。その場で答えられない場合は持ち帰って調べるなど、できるだけ対応いたします。

**質問 3 ケアマネジャーが作成したサービス計画は、あなたの意見が反映されたものになっていますか？**

反映されたものになっている	95
反映されたものになっていない	1
どちらとも言えない	8
無回答	1



**【反映されたものになっている】**

- ・いつも気軽に相談相手になって下さり、最善を尽くして頂き安心して相談しています。
- ・こちらが見落としていることでも、もれなく心が向けられている事が感じ取れます。
- ・状態はその時に変化していくものです。これを正しく受け止めてくださるし、困った時訴えやすい方で助かります。
- ・年齢と共に体を動かすことが少なくなり、家の中だけの生活でしたが、体操教室の紹介をして下さり、週1度ではありますが外へ出る事で生活に変化もあり、皆さんのお世話になり喜んでおります。

**【反映されたものになっていない】**

- ・印刷が細かいので見えにくく理解できない。

**【どちらとも言えない】**

- ・いろいろ勧めてくれるプランについてやる気にならない。
- ・まかせています。
- ・サービス計画は頂いていませんので、と言うより変化がないので作成しようがないのではと思っています。

\*「反映されたものになっていない」「どちらともいえない」という回答が10%ありました。「サービス計画(ケアプラン)」は最も大事な書類ですので、皆様に理解していただけるよう、さらに丁寧に説明する必要があると感じました。

\*「印刷が細かいので見えにくい」とのご意見を頂きました。ケアマネジャーがお渡しする書類の文字が小さく読み辛い場合は拡大コピーをいたしますので、遠慮なくお伝えください。

\*「いろいろ勧めてくれるプランにやる気にならない」「まかせています」とのご意見もありました。ケアプランを作成するときにはご本人の意向を尊重して一緒に考えていきたいと思っております。

\*「サービス計画は頂いていない」とのご意見がありましたが、至急確認させていただきます。

質問 4 ケアマネジャーが関わることで、あなたの生活に変化はありましたか？

良くなった	77
変わらない	25
悪くなった	0
無回答	3



【良くなった】

- ・不便な点の改善に取り組んでいただいている。
- ・何事にも計画的に取り組むよう、心掛けるようになりました。
- ・一人で住んでおりますので一番心強いです。
- ・いろいろなサービスがあることを教えていただいだけ、気持ちはずいぶんと楽になりました。
- ・本人が話す機会が多くなった。
- ・自身の動きやすい時間ができました。
- ・本人も家族も負担が少なくなるように手配してもらえるので、精神的にも安心しています。
- ・遠くの風呂に行く心配がなくなり、デイサービスのありがたさを感じています。
- ・月に 1 度訪ねて下さり会話をしていただき、毎回同じような話もよく聞いてくださることに感謝しております。

【変わらない】

- ・家庭の事情による。

「良くなった」との回答が 73%あり、その理由も「生活状況が改善したこと」「お気持ちの支えになっていること」「介護負担が軽減されたこと」などいろいろなご意見を頂き、お役に立てていることが実感でき、嬉しいです。

質問 5 プライバシーが守られていないと感じたことはありますか？

感じたことはない	100
感じたことがある	2
どちらとも言えない	2
無回答	1



【感じたことはない】

- ・私自身、今までに感じたことはなく、外部からもそれらしい話は聞いたこともありません。
- ・私には絶えず付け馬がついていますが、それを打ち消す作用をしてくださっています。
- ・他の方のことを言わないので安心しています。

「感じたことがある」「どちらともいえない」との回答も 4 名ありました。「個人情報を守る」ことを事業所としても強く意識して取り組んでいますが、もし不安な出来事がありましたら、お知らせください。

質問 6 ケアマネジャーからもう少し詳しく説明してほしい事はありますか？

介護保険制度について	12
入所施設の紹介や説明	6
他の介護サービスや事業所の紹介や説明	7
介護保険以外のサービスについての紹介や説明	7
その他	5



- ・聞いたことは何でも答えて下さいます。自分で分からないときは調べて答えて下さいます。
- ・こちらからの質問には適切に答えて下さるので、またその時々聞いていきたいと思いません。
- ・リハビリテーション科を紹介され体験しました。本人はすごく喜び、もっと早くお願いしたらよかったなあと、言っていました。
- ・新しい情報は知りたいです。

他の介護サービスや介護保険以外のサービスの情報、入所施設の情報など、多方面の情報を知りたいとの要望が多くありました。ご本人ご家族がサービスや事業所を選択する際に適切な情報を提供できるように努めてまいります。



## 質問7 ケアマネジャーに対する意見や要望があればご記入ください。

- ・私自身はケアマネジャーと相性が良いと思っていますので、今のままでよいです。
- ・介護保険制度そのものについて、あらゆる面で分かりやすく教えて頂きたく思います。とにかく役所が定めた事柄は年寄りには理解しにくいことばかりのように思います。特に私のような大した学歴もない人間には、お偉い役人が定められた事案はなかなか理解できないのが現状です。
- ・ケアマネジャーとの関係性ができた頃に別の方が変わるという事が繰り返されています。なぜ数年で担当者が変更になるのか、利用者としては理解不能です。利用者の立場になっておられないと思います。
- ・意見や要望がもひとつ通じない。
- ・主人の認知症以降の亡くなるまで、いろいろ精神的に助けて頂きましたし、何でも相談できる方なので、私も年齢的に不安な事も増えますけど、よく理解して下さいて心強く、ご縁に感謝しております。
- ・疑問に対する応答はよく分かります。誠実に対応されていると思います。今後ともよろしく願います。
- ・こちらが気づかないことなどアドバイスして下さいるので助かっています。(例えば普段は杖を使っていますが、歩行器を使うのはどうですか?等)
- ・母の状況を把握していただけるだけでなく、私の気持ちも汲んでいただき、月1回の訪問日の後は気持ちが明るくなります。突然の予定変更などにも快く対応していただき、遠い東山まで訪問していただき本当に申し訳なく、またありがたく感謝しております。なにとぞこれからも担当していただきたいです。
- ・本当に親切にして頂いてありがたいことだと思っています。これ以上ケアマネジャーさんに凭れるのは甘えになると思います。感謝。
- ・病院・理髪店に行くだけの生活で趣味をあまり持たない仕事人間でしたので、サラリーマン時代は(ゴルフや飲み会もよく出かけていました)が、自分がまさかこんな老後になるとは思っていなかったと思うと可哀そうにも思います。少しでも心地よい生活を送れるように共に努力していきたいと思っています。
- ・いつも丁寧に対応してくださり感謝しています。ケアマネジャーさんとお話しすると気分が晴れます。雑談や愚痴を聞いて下さり、私のモチベーションを上げてくれています。ありがとうございます。度々のショートスティ利用も家族の立場で考えて下さるので、心苦しくなく用事ができています。時にはお姑さんを説得するようにやさしく伝えてくれたり、私の代弁をしてくれたり助かっています。
- ・ケアマネジャーについて一般人も知ることが大切だと思います。

お忙しい中、アンケートにたくさんの意見をご記入いただき、ありがとうございました。今回は紙面の関係で全てのご意見を紹介することができませんでした。

数年で担当者が変更になり、利用者の立場に立っていないという厳しいご指摘がありました。

突然の職員の退職や異動などで、大変ご迷惑をおかけしました。申し訳ありません。今後も担当者の交代をお願いすることがありますが、できるだけ支援がスムーズに継続できるよう、引き継ぎますのでどうかご理解いただけますよう、宜しくお願いいたします。

今回アンケートで頂いたたくさんの暖かいご意見を励みにして、皆様とのご縁を大切に生活に寄り添っていけるよう努力してまいります。

🌸 2020年1月 公益社団法人信和会 ケアプランセンター飛鳥井 職員一同 🌸