

平成28年 野尻会ケアプランしんまち ご利用者様アンケート集計結果

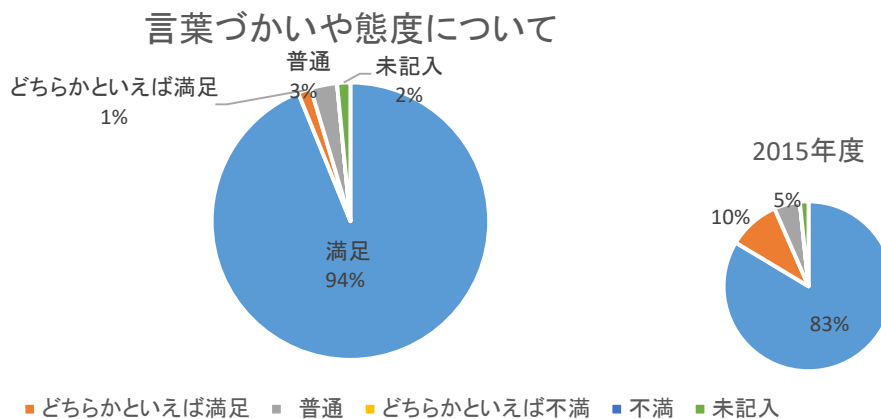
集計日 平成28年12月9日

野尻会ケアプランしんまちでは、ご利用者様の満足度や要望を把握し、今後のサービス向上を図ることを目的として、ご利用者アンケートを実施しました。結果は以下の通りです。ご協力ありがとうございました。

- ◎調査対象:野尻会ケアプランしんまち(ケアマネージャー)利用のご利用者およびご家族
- ◎調査方法:対象ご利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収
- ◎調査期間:平成28年11月
- ◎回収件数:65件/75件 回収率:86.66% (2015年度:61件/69件 回収率:88.40%)

【設問1】ケアマネージャーの言葉づかいや態度は親切丁寧に対応していますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
61	1	2	0	0	1



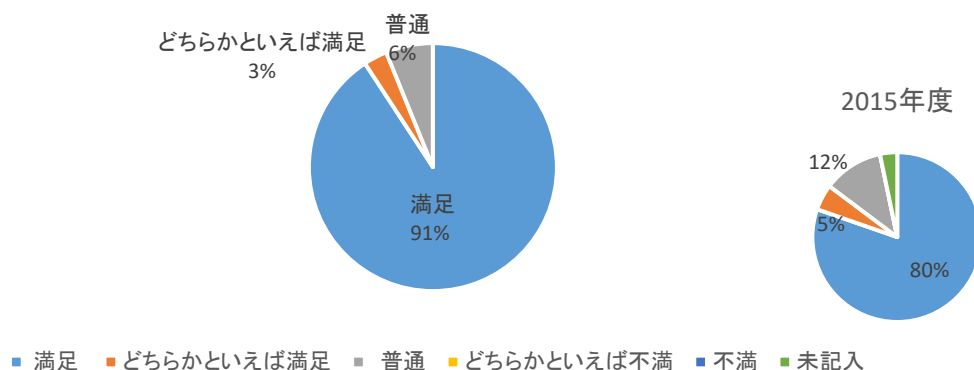
《ご意見・ご要望》

- ・大野さんは、とても分かりやすくお話ししてくださいます
- ・よく話を聞いてもらっています
- ・ハキハキとして、親切なお人と思って話しています
- ・とても親切で、病気の説明もよくしていただいています
- ・いつも明るくテキパキと対応してくださり、安心して話しをしています
- ・私の聴覚の衰えを考慮して、大きな声で明瞭に回答していただきありがたい
- ・話しやすいいい人です。末永くお願いします
- ・細かく対応していただいて、助かっております
- ・利用者の顔をしっかりと見ての対応と、はっきりとした言葉遣いは最高です
- ・何もいう事はありません

【設問2】ケアマネージャーは、あなたや家族の要望、心身の状況について、理解していますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
59	2	4	0	0	0

家族の要望、心身の状況の理解について



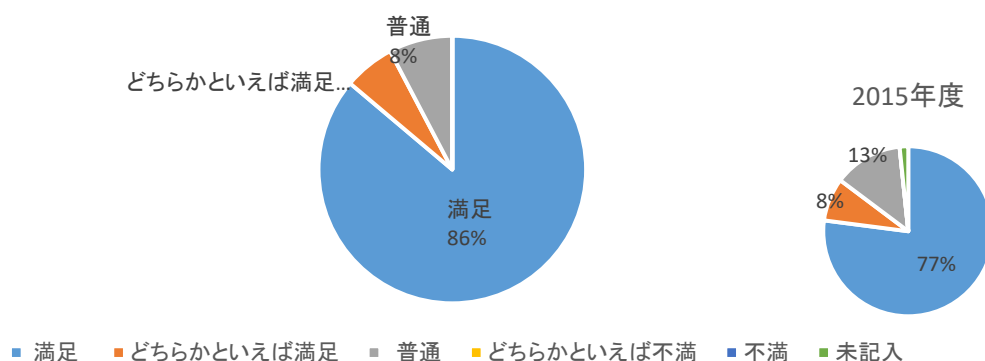
《ご意見・ご要望》

- ・本人のことだけでなく、家族の介護の負担や気持ちもよくわかってもらっています
- ・些細な事でも要望や気持ちをよく聞いて、迅速に対応して下さいます
- ・とてもよく話を聞いていただき、つい話しが長くなり申し訳ないくらいです
- ・家族の事全員理解してもらえています
- ・家内が難病のため長期入院中で、単身暮らしの身上をよく理解してもらっている
- ・対応の早さに満足しています
- ・日々変化する要望をしっかりと受け取って下さり、安心しております
- ・理解していただいていると思って、話しています

【設問3】あなたの希望に沿う、介護サービスを紹介、調整していますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
56	4	5	0	0	0

介護サービスの紹介、調整について



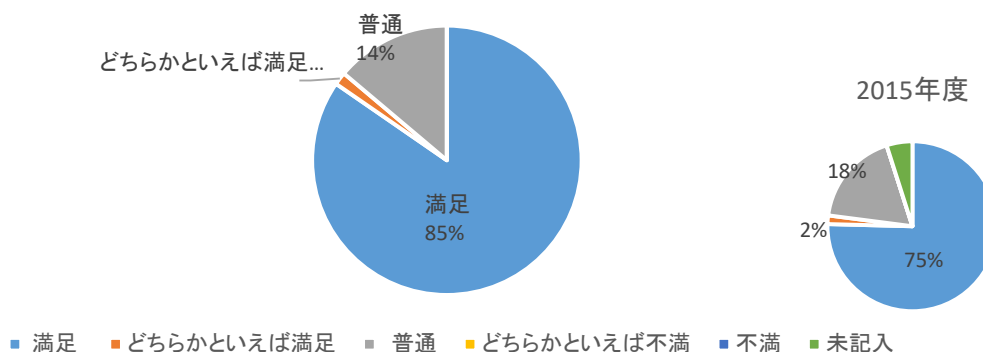
《ご意見・ご要望》

- ・その時に応じた介護サービスを分かりやすく説明して頂き、手続きなどすぐにして頂いてます
- ・「ささえりあ」の方にも、ケアマネージャーの方にもよく相談が出来ています
- ・すぐ希望通り(より以上です)に決められ、とてもよかったですと感謝しております
- ・十分な理解のもと安心を与えて下さり、感謝いたしております

【設問4】ケアマネジャーは、あなたやご家族のプライバシーの保護について配慮していますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
55	1	9	0	0	0

プライバシー保護の配慮について



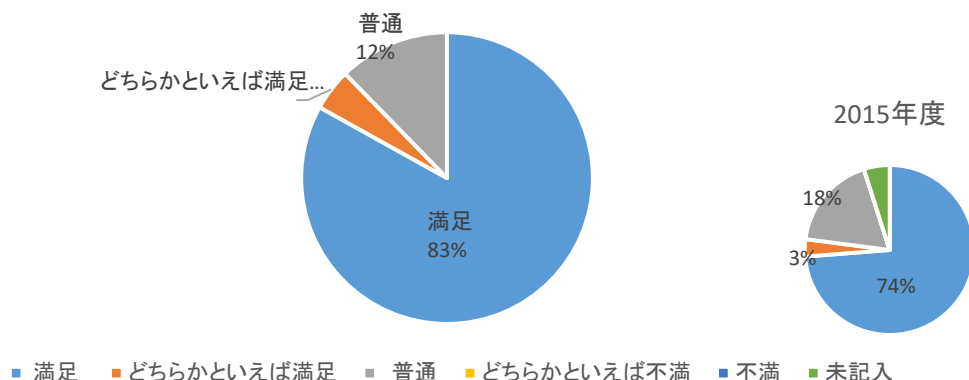
《ご意見・ご要望》

- ・色々とお気遣いいただいていると思います
- ・配慮していらっしゃると思って相談しています
- ・絶対だと思っています。何の不安も心配もありません
- ・本当にありがたい気持ちです
- ・ゆとりある対応の中に、何の心配ない活動に頭が下がる思いであります

【設問5】介護サービスの利用方法や内容、費用などについて説明を受けていますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
54	3	8	0	0	0

介護サービスの利用方法、内容、費用の説明について

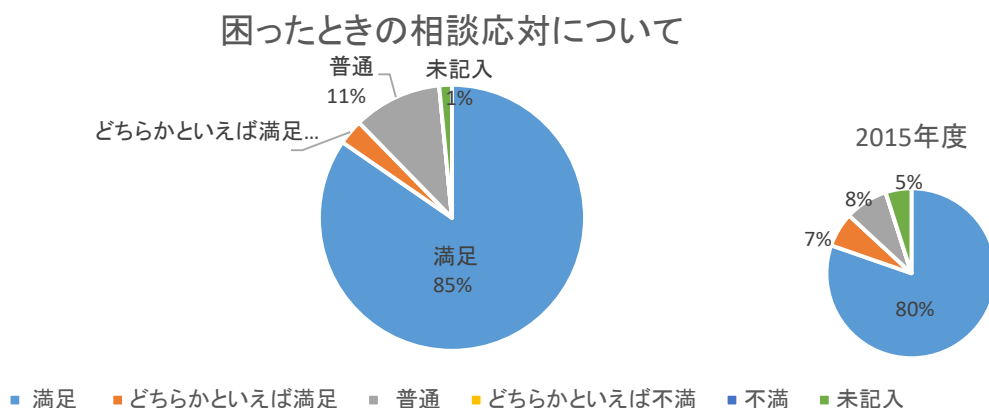


《ご意見・ご要望》

- ・コピーなどを見せていただき、分かりやすく説明され、助かっております
- ・質問にも丁寧に応じてもらっている
- ・詳しく説明されます
- ・いろいろ書類も多く大変と思いましたが、一つ一つわかりやすく熱心に説明されました
- ・大変わかりやすいです
- ・保険サービスの変化など、丁寧に説明を受けている
- ・随時質問しており、その都度的確な説明をいただいております

【設問6】あなたやご家族が困ったときに、ケアマネジャーは親切に相談に乗ってくれていますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
55	2	7	0	0	1

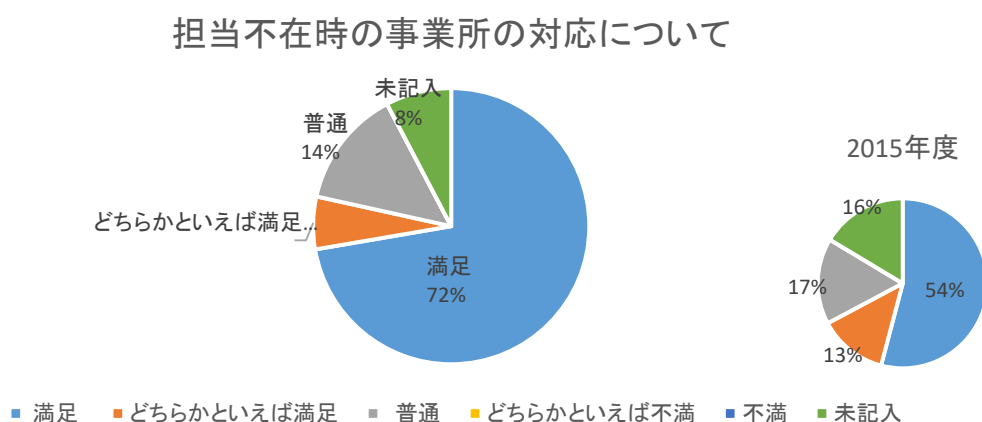


《ご意見・ご要望》

- ・ご自分が休みの日でも対応して頂いて、感謝しています
- ・いつでも相談に乗ってくださるので、心強いです
- ・いつも何かあるときは、何でもいいから知らせてくださいと言ってください、心強いです
- ・手すり、歯医者との紹介など助かっています
- ・いついかなる時も聞いてくださっております。ご多忙なのに、当方が恐縮しております
- ・いつでも相談に乗っていただけるし、すぐに対応していただけるので、とても信頼のおけるケアマネジャーさんです

【設問7】担当のケアマネジャーが不在のときでも、事業所は親切で、丁寧に対応してくれますか。

満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	不満	未記入
47	4	9	0	0	5



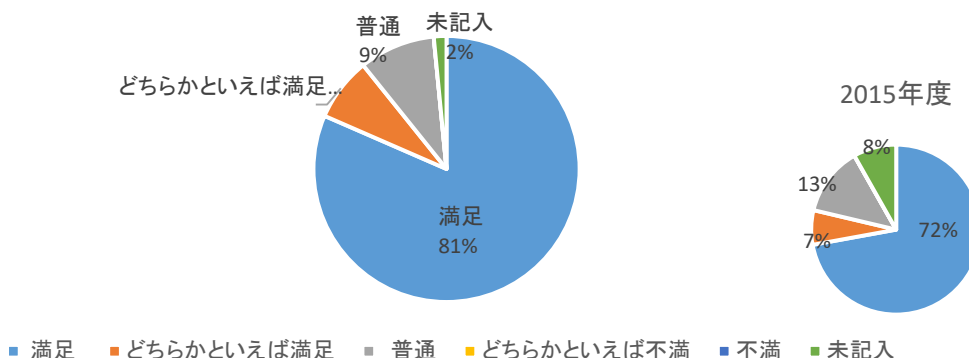
《ご意見・ご要望》

- ・確実に連絡を伝えて頂き、良い対応をされています
- ・しっかりと相手に伝達して下さっていますので、安心いたしております
- ・親切に対応して下さい、温かい感じがしました
- ・電話の取次ぎなど、とてもスムーズに行なっていただいております
- ・こちらからは、一度も電話していません
- ・電話時の対応のみで接触が少ないので、よく分からない

【設問8】ケアマネジャーに不満や苦情を気軽に話すことができますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
53	5	6	0	0	1

不満や苦情の対応について



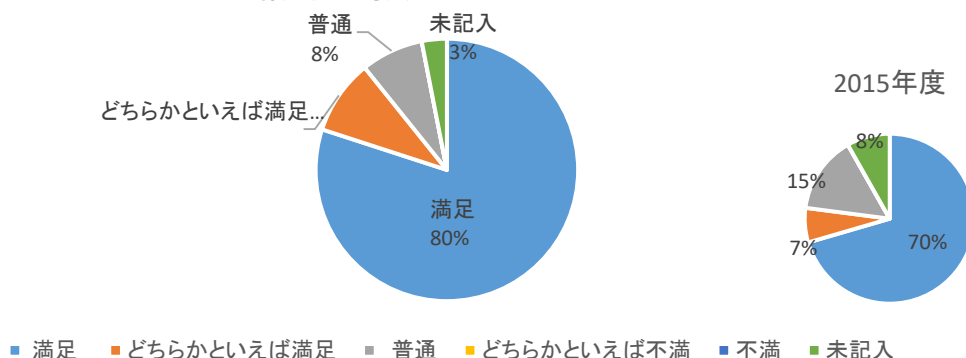
《ご意見・ご要望》

- ・とても話しやすいです
- ・こちらはすぐに信用してペラペラとおしゃべりが出来るいい人と思って接しています
- ・何でも相談できる存在で、頼りになり、信頼できる方です
- ・不満・苦情はないので、他の生活面の体調など色々話しています
- ・心配なく話すことができます
- ・ざっくばらんに会話をしており、気軽に話せる
- ・何でも聞いてくださってましてありがたく、更に今後も聞いてください！と注文もしております
- ・明るい大野さん大好き

【設問9】ケアマネジャーは苦情等の解決に、誠意ある対応をしてくれますか。

満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	未記入
52	6	5	0	0	2

苦情等の解決の対応について



《ご意見・ご要望》

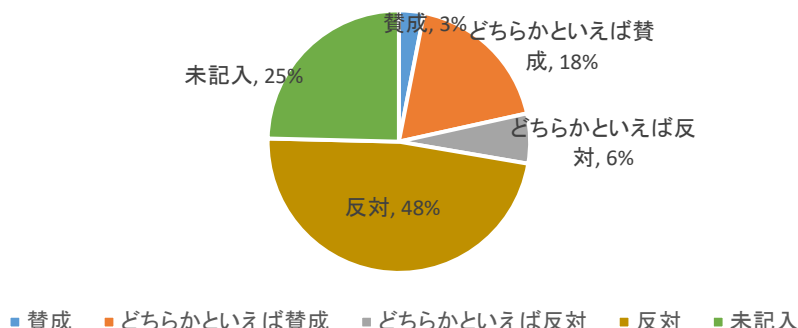
- ・迅速に気持ちよく対応して下さいます
- ・私の家に来られるケアマネジャーは、「即」実行して下さいます
- ・どんな時でも誠意ある対応ですので苦情などありません。心配ありません
- ・大変、対応ができています
- ・充分なる回答をいただきまして、ありがたく思います。大変なお仕事ぶりです
- ・苦情などありません

【設問10】平成30年に介護保険制度が改正され、軽度者向けの生活援助や福祉用具が自費になったり、2割負担の方が増えたりするような案がだされています。

この法改正についてどのようにお考えですか

賛成	どちらかといえば賛成	どちらかといえば反対	反対	未記入
2	12	4	31	16

法改正について



《賛成意見》

- ・これは、もっともです
- ・お年寄りの中には経済的に恵まれた方もいる訳で、各々自分の能力にあった負担は当然かと思えます

《どちらかといえば賛成のご意見》

- ・予算があって制度は作られ、改正される。利用者側では公費で賄われるほうがいいに決まっているが、わがままばかりは通せない
- ・色々な法改正がなされても、それに従うだけです。個人の満足になることは難しいと思っています。あるだけありがたいです。
- ・収入に応じた負担額にすればよい
- ・対応できているので、問題ありません
- ・仕方がないのかなと思っております
- ・この保険のスタートの時から妻が利用しており、現在入院中(3年余)のため利用出来ていないが、私が軽度者として利用しており、約2年ごとの改正に驚いている。高齢化でやむを得ないと思う
- ・仕方がないことだと考える
- ・負担が増えないに越したことはないのですが、高齢者が増える社会で仕方がないことなのかもしれない
- ・私事ですが、大変助かっています。良い方に改正していくよう、お願い申し上げます
- ・なるべくなら現在のままであってほしいのですが、財政の事もあり、負担増も仕方がないのでしょうか。家庭で世話するもののためにも、生活援助や福祉用具は助かるものですから、負担を増やさず利用させてもらいたいのですが・・・
- ・やむを得ないと思いますが、まだまだ経費削減できるところがあると思う。福祉予算はなるべく削らないように頼みます
- ・全般的な高齢化社会の進展に伴い、財政を維持するうえでやむを得ない。国は、長期的に計画をしてほしい。改正が多く、ついていけないのが現状です

《どちらかといえば反対のご意見》

- ・お年寄りの慣れた生活環境が制度によって変わるの、認知症の方や家族が困るのではと思います
- ・なるべく、現在の制度で継続されるよう希望します
- ・困りますが、何とも言えません。軽度であっても、家族は大変なんです
- ・要支援の制度もぜひ続けられたらと思います

《反対のご意見》

- ・反対
- ・今まで通りでお願いしたいと思います
- ・これ以上、負担がかからないようにして頂きたいです
- ・今のままがいい。改正は反対
- ・負担は、増えないほうがいい
- ・低所得者は困ります。介護保険や医療保険など支払いしているので、これ以上負担がかからないようにしてもらいたい
- ・少ない費用の中から、介護職員の方は一生懸命私たちにしてくださいますので、これ以上あがったらいけません
- ・弱者や高齢者など取りやすいところから予算を削っていかうとするやり方は許せない。政府の金の使い方を考え直すべき。削るべきところは、他にあるはずだ！
- ・老人、弱者への負担増はやめてほしい
- ・自費のためにそれらを使えない方々は、身体的に無理を強いられ、より一層身体的に悪化することも考えられると思います。つまり、負担を重くするのはやめてほしいと思います
- ・生活保護で生活できなくなり、こまります
- ・困ったものだと思います。現状維持でお願いします
- ・年金だけの生活で、とても無理です
- ・私も年々体力気力が弱ってきていますので、本当に腹立たしい気持ちです。年金もどうなるか、先行きがごろごろ変わる老人には、何の楽しみもない不安・失望の日々です。弱者からよく取れるなど、今でも限界ギリギリの毎日なのにとらめらしい気持ちです
- ・軽度の段階でケアしてほしいので、負担になると困る
- ・困ります。遠距離介護をしていますので、ヘルパーさんや訪看さんが頼りです
- ・反対です。年金でやっとなです
- ・反対です。介護する家族が収入がなく、また病院に通いながら介護している現状です。負担を抑えて頂きたいです
- ・軽度者が重症化しないためにも、現行案を維持してほしいと思います
- ・高齢者の増加、認知症の老人増加に伴い、負担額が増えるのは現況国も財政困難共有していくことが必要だと思う。
- ・年金が少ないのに払えなくなるし、デイケアにも行けなくなる
- ・医療費も負担が多くなりそうなので、今のままです。お願いしたいです
- ・負担が減る制度にしてほしい。詳しくはわからない
- ・法改正が実現しないこと願ひ、祈っています

その他、ご意見・ご要望・ご感想等ございましたらご記入お願い致します。

《ご意見・ご要望》

- ・大きな病院の従業員さんだから、安心してお任せできる。ケアマネージャーの仕事なんて、先生より難しいと思って尊敬しています
- ・介護の方も忙しい中会議を開いて大変です。そんな事から、もっと簡素化したらどうですか。私も透析しておりますので、休みが少ないので大変です。
- ・多忙な中、大野ケアマネージャーには大変良くしてもらっている。メールで連絡していると、後から必ず応答があるので助かっています。元気で明るい性格もいいです。これからはがんばってください！
- ・母の健康や心の安定は、大野さんやケアプランしんまちの皆様のおかげです。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます
- ・老人が安心して生活できるよう、制度の整備をお願いします
- ・私の場合、2, 3回通って歩けるようになりその後も続けて歩行力を保っているが、こんな施設があることを知らないまま、歩行困難になってしまう人もいると思う。仕事を辞め歩くことがなくなり、足が弱って歩けなくなったことが分からず寝たきりとなる人もいるように思われる
- ・しっかり相談に乗って頂いているので、何の要望もございません。若いのに、本当によくして頂いており感謝しております
- ・家ではなかなか運動しようと思っても出来ませんので、送り迎えして頂いて運動できることに感謝申し上げます
- ・私も早く治って頑張りたい。くやしい。夫が胃がん手術後、腸閉塞で入退院を繰り返したため足の運びが不自由で、家の中でも杖の生活です
- ・ケアマネージャーの方には、本当にお世話になっております。介護のお仕事に携わっていらっしゃる皆様は、私たちよりもっと大変だと頭の下がる思いです。ありがとうございます。お身体大切に(介護中の私もがんばります)
- ・ケアマネージャー様と家族の相性が良く合っています。今後ともよろしく願いいたします
- ・ケアマネージャーはじめ、ヘルパーの方まで私の要望通りにお世話をしていただき、ありがたく感謝しております
- ・非常によく相談にのってもらってます。ありがとうございます
- ・今後の生活に不安がある。地震の後の事や将来のお金のことなど
- ・障害手当を出してほしい
- ・高齢者が増していきますので、不安に思ふ今日この頃です
- ・仕事を辞めて介護している家族のことを考えてほしい
- ・いつも大変丁寧に対応して頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。ご多忙と存じますので、軽度の者はあまりお気遣いいただかなくて大丈夫です。悪くなりましたら、その時はどうぞお力をお貸ください
- ・いつもお世話になりありがとうございます
- ・今後ともよろしく願いいたします
- ・いつも首を長くしてお待ちしています。ありがとうございます
- ・月一回は訪問して下さり、情報の提供や雑談の相手をしていただき、親しみのあるケアマネージャーさん
- ・日頃から充分お世話になり、感謝いたしております。介護に従事する方の博愛やボランティア精神は、健康な生活を送っている時には気づくことなく、本当に申し訳なく思っています
- ・色々相談できるので、なくてはならないです
- ・質問のすべてに対し、行き届いたご配慮がなされ、心から感謝しております。ありがとうございます

～ 考 察 ～

この度、開設当初から行っておりますご利用者に対する満足度調査を実施いたしました。

今年度は、75名のご利用者様、ご家族様にご協力いただき大変感謝いたしております。

平成30年の法改正を見据えての質問に対しては、大変多くのご意見を賜りましたことを深く感謝いたします。

昨年と比較いたしますと、すべての設問で「満足」の割合が上がっており、また「不満」「どちらからといえば不満」との回答がなかったことから、日々のケアマネジメント業務について一定の評価をして頂いた結果であると捉えております。

また、感謝や励ましの言葉をたくさん頂き、ありがとうございました。

今後もお利用者様一人ひとりに合ったケアマネジメントの提供を行い、日々自己研鑽に努めて参りたいと思います。