

令和5年度 てまり居宅介護支援事業所 ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日

てまり居宅介護支援事業所 管理者 若杉 美枝子

昨年10月から11月に皆様の協力を得て実施しましたアンケート結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。アンケート実施に際しては貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。

アンケート結果は以下の通りとなります。

実施期間:令和5年10月1日～11月30日 79名に配布 49名回答(回収率62.0%)

ご記入いただいているのはどなたですか? 本人 19名・ 家族 29名・ 未記入 1名

1. 言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか?

・満足 45名 ・やや満足 2名 ・やや不満 0名 ・不満 0名 ・未記入 2名

具体的な内容をお書きください。

- ・話がよく聞き取られるように大きな声で話してくれて、わかりやすく助かってます。
- ・優しく丁寧に話してくださいます。
- ・普通の話し方で両方とも気楽に話し合っている。
- ・自然な言葉で対応してくださるので、なんでも話せてうれしいです。
- ・別に嫌だと思ったことはないです。
- ・明るく対応してくれる。
- ・丁寧に満足しています。
- ・介護の疲れで誰にも話せない愚痴を聞いていただいて有難く思っております。
- ・訪問した時は必ず声をかけてくれる。

2. 約束したとおりに訪問したり、定期的に相談する機会を設けていますか?

・満足 48名 ・やや満足 0名 ・やや不満 0名 ・不満 0名 ・未記入 1名

具体的な内容をお書きください。

- ・いつも時間通りに訪問してくださるので、自分の予定を立てやすく助かってます。
- ・約束した時間にきちんと来てくれます。
- ・TELでは訪問日・時間帯に配慮してくださり有難いです。
- ・その都度話し合い、連絡しあっている。
- ・いつも約束した時間に来てもらっています。
- ・事前に電話で都合を聞いてくれる。
- ・定期的に相談は特にありませんが、気が付いたときお願いをします。
- ・TELで連絡をしてくれる。
- ・満足してます。
- ・時間通りに来ていただいております。

3. サービスの内容を変えてほしい時や、急な出来事が起こったとき、素早く、気持ちよく対応してくれますか？

・満足 44名 ・やや満足 1名 ・やや不満 0名 ・不満 0名 ・未記入 4名

具体的な内容をお書きください。

- ・素早く対応していただき助かっています。
- ・サービスの内容を変更したい時にすぐ対応してくださり、ありがとうございます。
- ・不足のことはありません。
- ・その日の都合が悪い時は、私のあった時間にしてくれます。
- ・いつも対応してもらっています。何回もの変更ありがとうございます。
- ・車椅子の件や職員の方々へのお願いなど、すぐに対応していただきありがたかったです。
- ・心配事、相談したいことなどは、いつでも対応してくださると思い、安心しております。
- ・今のところは別に変わってもらい事もないので、満足しています。
- ・追加のお願いもすぐに対応してもらっています。
- ・ショートで急な時、家へ連絡してくださってよかったです。

4. ケアプランを立てる時には、ご本人やご家族の身体の具合や気持ちなどに配慮してくれていますか？

・満足 43名 ・やや満足 4名 ・やや不満 0名 ・不満 0名 ・未記入 2名

具体的な内容をお書きください。

- ・希望をくみ取って対応していただきありがたいです。
- ・私に合わせてくれますので助かります。
- ・丁寧に話を聞いてくださり、一緒に考えてくださる姿に頼もしく、心強く感じています。
- ・認知症の進行状態を話すと知識豊かなアドバイスをしてくださるので助かっています。
- ・私の体のことなども気遣って話をしてもらいます。
- ・本人の様子、家族の都合等を考えてくれる。
- ・いつも本人・家族とも気遣ってくださいます。
- ・それはよくわかりません。

5. サービス開始時には、契約書、重要事項説明書やケアプランの説明など、わかりやすく丁寧に行っていますか？

・満足 41名 ・やや満足 3名 ・やや不満 0名 ・不満 0名 ・未記入 5名

具体的な内容をお書きください。

- ・最初はよく説明していただき、自分も理解したつもりになっていますが、ある程度利用が進んで疑問点や忘れてしまった内容が出てきます。その都度丁寧に説明していただきますが、途中1回位サービスの内容を再度説明していただけると有難いです。
- ・私ができるように、よく教えてください。
- ・わからないことが多くなってきましたが、お聞きすると丁寧に説明してくださいます。
- ・わかりやすく話をしてもらっているのが良いです。
- ・丁寧に説明してくださっていますが、若い者任せです。

6. ケアプランはご本人、ご家族の意向をふまえ、現状に合ったプランになっていますか？

・満足 42名 ・やや満足 2名 ・やや不満 1名 ・不満 0名 ・未記入 4名

具体的な内容をお書きください。

・身体機能の維持的なプランになっているが、認知症の進行についての相談はしているのに、プランに反映されていないため。脳トレ（色塗りや折り紙以外の）提供はどうなっているのか？

⇒【事業所より】

ご利用されているサービス事業所が作成する「個別介護計画書」に具体的なサービス内容が書かれているかと思しますので、こちらもサービス内容に沿ってサービスが提供されているか確認し、訪問時にお伝えしていきたいと思います。

・私に合わせてくれます。 ・ありがたかったです。

・デイサービスにはいつも喜んで行っています。ケアマネのおかげと感謝しております。

7. 安心してご自宅での生活を継続していくために、いろいろな提案をしてくれたり、アドバイスをしてくれますか？

・満足 41名 ・やや満足 3名 ・やや不満 1名 ・不満 0名 ・未記入 4名

具体的な内容をお書きください。

・身体機能の維持的なプランになっているが、認知症の進行についての相談はしているのに、プランに反映されていないため。脳トレ（色塗りや折り紙以外の）提供はどうなっているのか？

・体調をよく観察しアドバイスしてくれる。

・自分なりの介護方法も聞いていただき、それに対してアドバイスをしてくださるのでうれしいです。

・いつも話を聞いてくれてこちらの気持ちが楽になりました。

・介護する人（方法）のことを否定しない。

・大変頼りにしております。

8. ケアマネジャーに相談したことで、気持ちが明るくなった、気持ちが楽になったなどと感じますか？

・とても感じる 31名 ・感じる 15名 ・やや感じる 0名 ・感じない 1名 ・未記入 2名

具体的な内容をお書きください。

・わからないことだらけだったので親切に教えていただいて助かりました。

・なんでも聞かせてもらっているのが、気持ちが楽になります。

・若杉さんに大変お世話になり、有難うございました。

・いつも人の世話になっていると思うと気分的に楽です。

・家族の支えになっていただき、感謝しています。

・おしゃべり感覚で話ができ、心が軽くなります。そして夫を大切にしなければと思います。

・家の人がいろんな話をするので、話にのってもらって楽しそうです。

・通院する病院の変更や入浴について。

・毎月の面談で話を聞いてもらおうと少し気持ちが楽になります。

・私のくどき話にも親身になって耳を傾けてくださり、感謝です。

・親切に対応してもらってよかったです。

・これからもいろいろお話を聞いていただきたいと思います。

自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

- | |
|--|
| ・介護する自身にも老化が次々と重なってきました。おばあちゃんが「足が痛い、手が痛い、パンツがぬれた、ごはんは?」と言っていたことが夫の現状と重なり、理解できるようになりました。老いていく自身が不安です。だからケアマネの来家が楽しみです。 |
| ・自分のことはだいたい出来るので、今のところは現状維持で行えればと思っていますが、年も取ってくるのでこれからがちょっと心配です。これからもよろしくお願いします。 |
| ・去年は本人の行動に落ち着きがなく、ケアマネさんにとってもお世話になりました。今年はそれ程ではないですが、いつでも相談できるのでありがたく思っています。今後も頼りにしています。 |
| ・介護を主にしていると家人の中にあっても孤独を感じる(自主的な協力を得られない。介護が当たり前と思われている)事があるが、ケアマネさんが訪問してくれることで「わかってもらえる」と認めてもらっていると感じることができている。 |
| ・自分で思うように動けないのにいろいろお世話になって有難いと思っています。忙しいのに大変でしょうがありがとうございます。感謝です。 |
| ・いろいろな事業所を使っているとアンケートがわからない(どこにどこの事業所のことを書いていいのかわからなくなる)。 |
| ・急なお願いだったのに、いろいろ対応してもらい助かりました。 |
| ・最近トイレに行かなくてゴミ箱にするので、畳にもらすことがよくあるので、オシッコ臭くなってきましたが、自分がしていないといひます。どこか入れる施設がないか考えます。 |
| ・本人に寄り添った態度や言葉使いでとても親近感を感じて安心できます。 |
| ・今の状態がいつまで続くかわかりませんが、困った時にすぐに相談したいと思っています。 |
| ・いつもありがとうございます。私も母も感謝しております。これからも宜しくお願い致します。 |
| ・利用させてもらっている本人が一番よくわかるので、自分で書きました。家でも話はしますが、半分夢物語のようにしか聞こえないと思うので。 |
| ・十分満足しています。 |
| ・自分の生活がどうであるかが一番重要でしょうが、仕事をしながらの認知症ケアには精神的な面でもとても負担に感じる場合があります。今後も自宅での生活を継続していくためには、ケアマネさんやデイサービスの職員さんたちの力添えをととても頼りにしています。これからもよろしくお願いします。 |
| ・デイに行くことを楽しみにしています。家族も喜んでいます。家ではあまり食べないのですが(小食である)！食でも栄養を管理してくださっていることの安心感があり、とても助かっています。 |
| ・直前の変更のお願いにも対応していただき、ありがとうございました。 |
| ・父母とも大変お世話になりました。感謝の言葉しかありません。 |

皆様からたくさんの感謝の言葉をいただき、本当にありがとうございました。

皆様からの言葉を励みに、また私たちのモットーでもある「フットワークを軽く、チームワークを大切に」を心がけ日々精進して参ります。

これからも何かありましたらいつでもお声掛けください。ご協力ありがとうございました。