

# 令和4年度 てまり居宅介護支援事業所 ご利用者アンケート結果報告

令和5年2月吉日

てまり居宅介護支援事業所 管理者 杵淵 浪子

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4年10月1日~11月30日 67名に配布 52名回答(回収率77.6%)

ご記入いただいているのはどなたですか? 本人 14名・家族 38名・その他 0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件    ・やや満足 7件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書きください。

- ・明るくわかりやすい。
- ・大変丁寧です。
- ・ばあちゃんのおしゃべりに付き合っていていただき、ありがたいです。
- ・初めてお会いしたときから、この方にすべてお任せしようと感じました。
- ・良いと思います
- ・皆さんチームワーク良く、丁寧で気持ち良い。ケアマネジャーの力か。
- ・明るく質問には的確に教えてくださる。
- ・とてもていねいに対応して下さいます。
- ・フランクにお話しして下さるので、なんでも聞きやすいです。
- ・私の話に適応して下さり、親しみながら会話できてうれしい。
- ・色々なことを親切に説明していただいています。いつも笑顔で明るい対応です。
- ・敬語で優しく言葉をかけてくれて、父親の所に真っ先に行ってあいさつしてくれています。  
特養での母親の様子もていねいに教えていただいています。

## 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 45件    ・やや満足 6件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 1件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・きちんとされている。
- ・約束と時間は守っています。
- ・約束した時間に来て、相談させていただきありがたいです。
- ・施設内でお二人しかいないと。お忙しい中有難く思っています。

- ・TELは来ます。待っています。
- ・急な事にもすぐに来てくださり助かります。心強いです。
- ・日時や用事の変更など合わせくれる。
- ・とてもいねいに対応して下さいます。
- ・月1回の来家、とても楽しみに待っています。時間に気を使っている感じですが穏やかにして下さい。
- ・現状で不便なく訪問していただいています。
- ・いつでも電話したら来ますと言われ心強いです。

### 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 45件    ・やや満足 7件    ・やや不満 7件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・母の様子が変化して困っているときにすぐに相談できますし、実際に行動して下さる。
- ・よろしいです。
- ・家族の意向をちゃんと汲み取っていただき、満足です
- ・医療、介護保険制度に熟知しておられるので、なんでも相談しています。
- ・コロナ禍の時は、ショートの利用の空きを早く知らせてほしかったです。

(回答)

対応が遅くなりまして申し訳ございませんでした。ショートステイの予約は2か月前となりますので、緊急利用の場合利用希望日が取れない場合もございます。別の事業所をご紹介する等の対応をしてみたいです。

- ・変更ばかりしていますが、快く対応してもらっています。
- ・急な事にもすぐに来てくださり助かります。心強いです。
- ・いろいろ自分の面倒な出来事を気持ちよく聞いてくれる。
- ・心臓発作で2回救急車運んでいただき有難かったです。直ちに来家して下さいました。
- ・利用者本人が割合に変化が多いので(体調等)助かります。
- ・たいへんよくしていただいています。
- ・認知症の症状が強くなって、家族で対応できなくなり連絡したところ、すぐ来てくださり本人に寄り添ってもらい、とても助かりました。
- ・こちらからの連絡にすぐ返信していただける。
- ・発熱、下痢、食欲なしだった時に、TELしました。アドバイスをいただき感謝でした。
- ・利用日の変更をお願いした時も、すぐに対応していただきました。
- ・困ったときに電話したら、すぐ訪ねてくれました。

### 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件    ・やや満足 7件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 2件

- ・相手の立場になり考えてくださる。
- ・大変よろしいです。
- ・家族の希望に合わせてもらい助かっています。
- ・いつも私の強い味方になってくださり、気づかいしていただき感謝しております。
- ・おばあさんを見ている私のことも、よく聞いてもらっています。
- ・何度も自分の我がままを快く聞いてくれて有難い。
- ・快方に向かっています。とても嬉しいことで有難いです。
- ・よく話を聞いてくださり、すぐに対応してもらっています。
- ・「お父さん、お母さんの状態はどうか」と必ず配慮して下さいます。この言葉はとてもあたたかい!
- ・本人が満足しています。
- ・父親と母親の気持ちに添うようにいつも考えてくださっています。ゆっくりと少しずつ気持ちを和らげていただき、穏やかに過ごさせています。

## 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、わかりやすくていねいに行っていますか。

・満足 43件    ・やや満足 8件    ・やや不満 0件    ・不満 1件    ・未回答 1件

### 具体的な内容をお書き下さい。

- ・わかりやすく説明いたします。良いです。
- ・きちんと書類を提示して、説明もわかりやすくしていただき安心です。
- ・116日間の入院、リハビリ、コロナ禍の中一度も面会できず、不安でいっぱいの私に、退院の翌日からてきぱきと丁寧に、手続き、説明して下さり本当感謝しております。
- ・最初に「ショートステイ」のことを詳しく知らせてもらえたらと思います。
- ・私は後期高齢者で新しい専門用語は対応できなくなっているが、聞くと説明してくれます。
- ・わからないことを質問するとていねいに答えてくれます。

## 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 44件    ・やや満足 4件    ・やや不満 1件    ・不満 0件    ・未回答 3件

### 具体的な内容をお書き下さい。

- ・現状に合っている。
- ・なっています。
- ・大変満足しています。
- ・始めた当初から3か月、ずいぶん回復したと思っております。私どもの意向を含んでいただき満足しております。
- ・本人が気持ちよく過ごせるように、いつも意向をききながら進めてくださっています。
- ・自分が思っている以上にプランをしてくださるので、やはりプロはすごい!とお任せのところもあります。
- ・本人が満足している。
- ・父親と母親の体の具合や体調にみあったものになっていて、ありがたく思っています。

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

・満足 43件    ・やや満足 6件    ・やや不満 1件    ・不満 0件    ・未回答 2件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・提案、アドバイスはとても参考になる。
- ・はい、満足しています。
- ・家族の気持ちに寄り添っていただき、ありがとうございます。
- ・アドバイスが的確で、安心してお任せいただいております。
- ・おばあさんが家でできることを相談してくれています。
- ・いろいろと教えてくださるので、ありがとうございます。
- ・週2回のデイサービスで私は至福の日を過ごさせていただいていますし、本人もデイサービスを受けることで元気でいられると感じています。
- ・注意する事やその他アドバイスをしてもらっています。
- ・トイレに突っ張り棒がついたりして助かりました。父親に対しての資料を用意してくれて勉強できて、安心する気持ちになりました。

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 36件    ・感じる9件    ・やや感じる3件    ・感じない1件    ・未回答 3件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・毎日の介護の疲れが軽くなります。
- ・相談するといいい案がいただける。
- ・感じています。
- ・コロナ感染したときに、本人が大分おかしい行動をした時に、親身にしていただき助かりました。
- ・当初の私の不安が消失。毎日頑張っています。
- ・私が見れない時、ショートを入れてもらい助かりました。
- ・本当に助かることばかりです。
- ・家族以外で話ができるのは大きいと思います。
- ・来ると元気になります。
- ・実際に快方に向かっているし、看護師さんの来訪を楽しみにしています。
- ・予防接種（コロナやインフルエンザ）のこともきちんと教えてくださる。
- ・本人と同じように家族の相談にものっていただき、心強く感じました。ありがとうございました。
- ・ケアマネジャー自身が経験した人生話を聞くと共感が持て「私もそうすればいいんだ」と気持ちが楽になります。
- ・愚痴も優しく聞いてくれます。
- ・自分のプライベートのことなど気楽に聞いていただいて、話を聞いてもらった後はとても

よかったという気持ちで楽になります。

## 9. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

- ・満足 12件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・見ていない31件 ・未回答 6件
- ・写真が豊富で良い。
- ・よろしいと思います。
- ・大変ですが、ホームページをしっかり続けて頑張ってください。
- ・楽しく拝見しています。
- ・今度来た時、ホームページの出し方を教えてもらいたいです。
- ・視力が低下して見えなくなっている。
- ・スマホの方法がわかりません。子供からは「自分でスマホの本を見て覚えた方がいいよ」と言うが、その気はない。
- ・すみません、見る道具がなくてわからなくてごめんなさい。

## 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。

- ・すべて花丸です。今後ともよろしく願い申し上げます。ありがとうございます。
- ・医療、介護保険制度、地域の福祉など色々とアドバイスをいただきたいと思っております。
- ・いつも感謝しています。
- ・これからますますお世話になると思うのでよろしく願いいたします。
- ・話を聞いてもらうだけで気持ちが楽になります。
- ・いつも気にかけてもらっています。
- ・いつもお世話になっています。お願いした時に比べて体もちゃんとしてきていて、家の中もきれいになっており、ごみのことなどで色々ご迷惑をおかけしてもきちんと対応してくださりとでも感謝しております。認知症もまだまだ大丈夫と本人だけが思っており、家族としては早く、せめてデイサービスを使ってほしいと思うのですが、中々わかってもらえませんが、てまりさんをお願いできて本当によかったと思います。これからもよろしく願いします。
- ・今年になって急に介護の負担が大きくなった。父・母を家族だけでは対応できず、精神的にも支えてくれるケアマネさんの存在に、とても助かっています。
- ・どんな支援制度があるのか知りたい時に、家族はホームページ等で見れるが、本人が見るためのパンフレットみたいなものがあるとありがたいと思います。

(事業所より)

各事業所ごとに案内がありますので、適宜その案内を提示していきたいと思っております。

- ・ケアマネジャーは〇〇苑(利用施設)に行くことがあるのですね。ほんの少しでしたが「お父さんは〇〇でしたよ」と話をされた時には、もっと聞かせてほしい!と思いました。家では〇〇なのに、デイサービスではどうなんだろうと常に思っています。連絡帳もありますが、ケアマネジャーの視線からの言葉もうれしいと思いました。
- ・本人が気持ちよく利用できているのでありがたいです。
- ・いつも寄り添っていただき、優しい言葉をかけて頂き、父親も母親もそしてなにより、

私は一番感謝しております。本当に気持ちをくんでいただき、ありがとうございます。  
これからも困ったことがあったら、助けていただけるとありがたいです。そしてこれからも  
宜しく願い致します。励ましの言葉でまた頑張れそうです。いつもありがとうございます。

自由記載欄には皆様からたくさんの感謝の声をいただきました。  
いただいた「感謝」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。