

ご利用者、ご家族さま各位

平成 26 年度 ケアプランセンターエーデル土山 満足度調査結果

平素はケアプランセンターエーデル土山をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
お忙し中、ご協力いただきました満足度調査の結果をお知らせいたします。

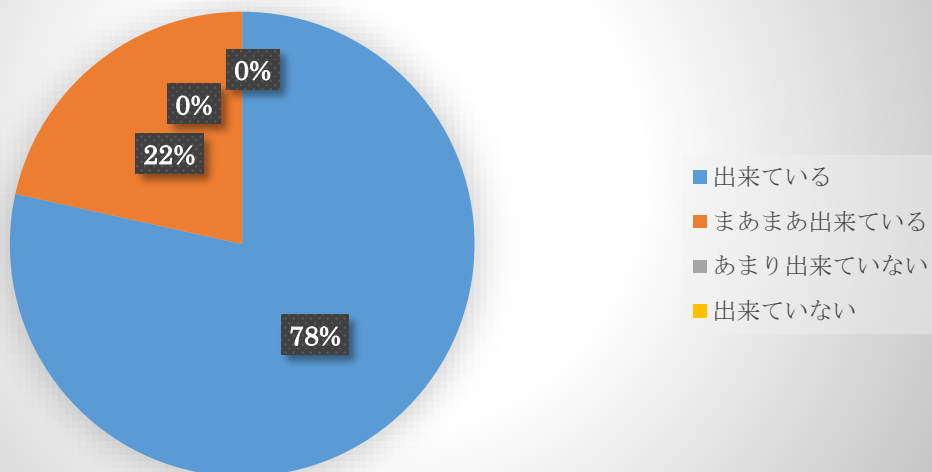
調査期間	11 月 15 日～12 月 15 日（締切）		
配布件数	84 件		
回収	65 件	< 回収率	76% >

調査結果

**I：ケアマネジャーは言葉使いや身だしなみなどきちんと出来ていますか？**

① 出来ている      ② まあまあ出来ている      ③ あまり出来ていない      ④ 出来ていない

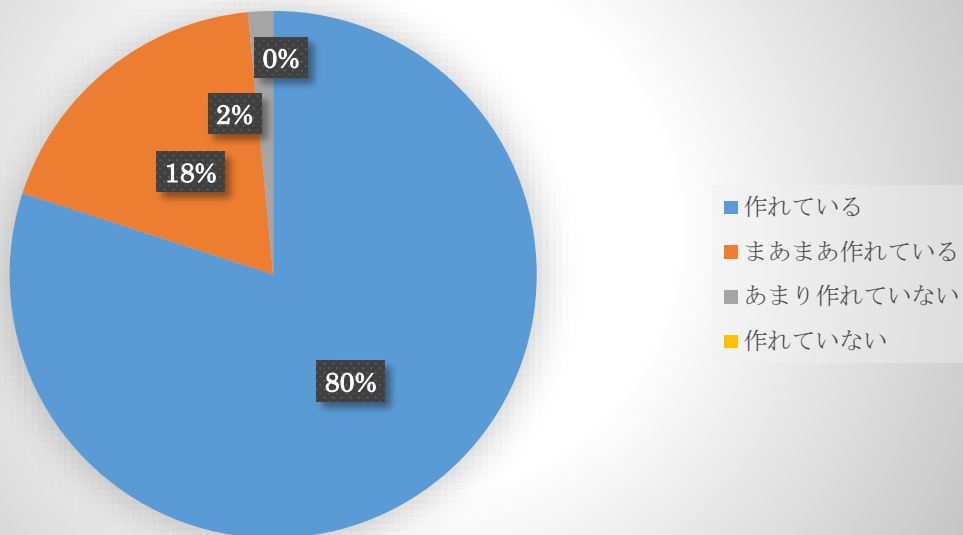
言葉使いや身だしなみなどきちんと出来  
ていますか？



## Ⅱ：ケアマネジャーは話しやすい環境を作っていますか？

- ① 作れている      ② まあまあ作れている      ③ あまり作れていない      ④ 作れていない

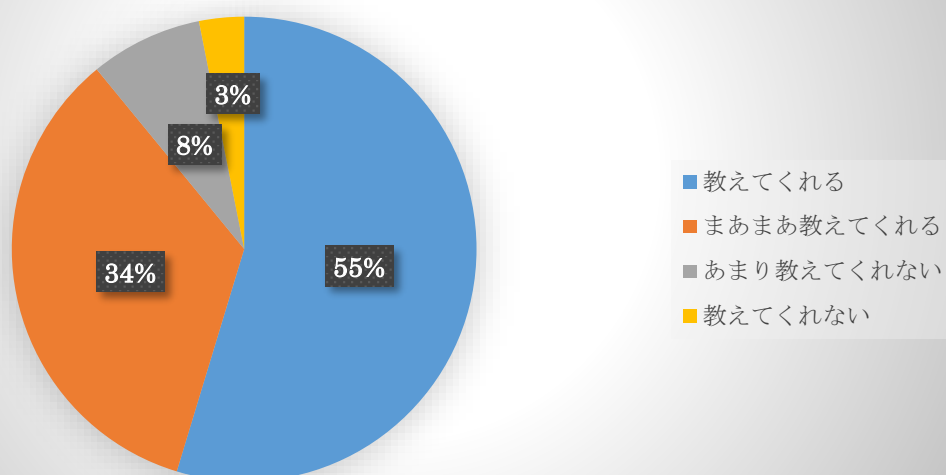
### 話しやすい環境を作っていますか？



## Ⅲ：ケアマネジャーは介護保険制度などについてわかりやすく教えてくれますか？

- ① 教えてくれる      ② まあまあ教えてくれる      ③ あまり教えてくれない      ④ 教えてくれない

### 介護保険制度などについてわかりやすく教えてくれますか？

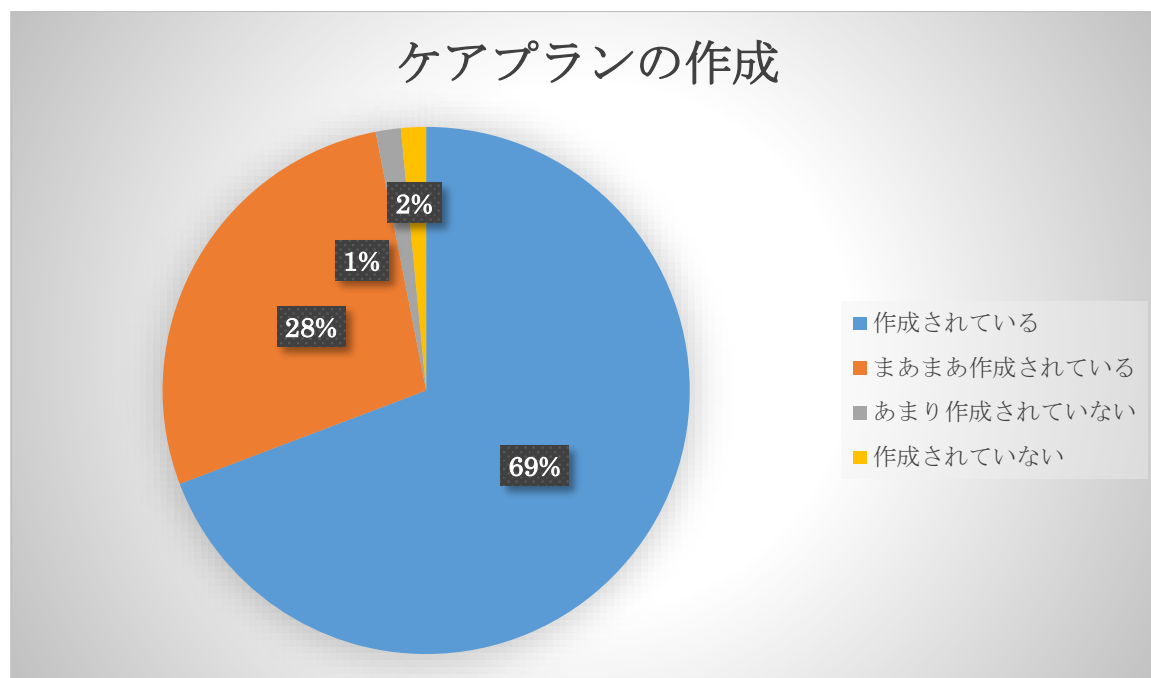


・「聞いたら教えてくれると思うが何を聞いたら良いのかわからないので、そのまま（無回答）」

・「この問いにわざわざ教えてもらったことはありません」

Ⅳ：ケアマネージャーはご本人やご家族の生活状況をきちんと捉え総合的な観点からケアプランが作成されていると思いますか？

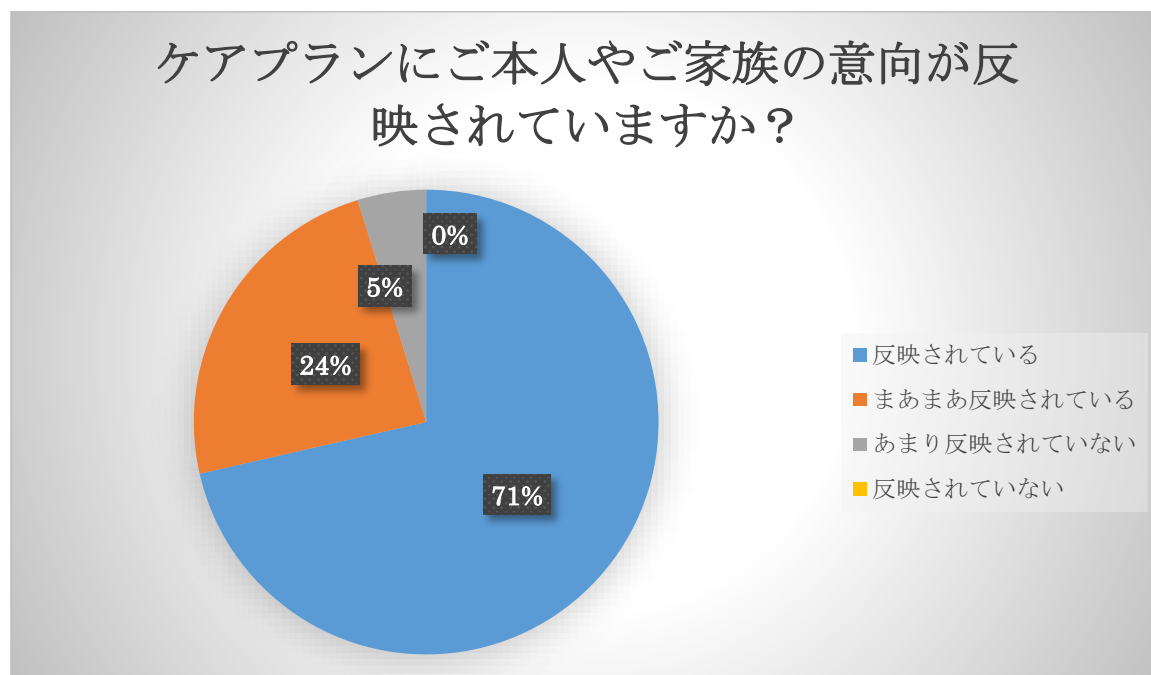
- ① 作成されている ② まあまあ作成されている ③ あまり作成されていない ④ 作成されていない



・「対処に時間がかかる」

Ⅴ：介護保険サービスの利用にあたりケアプランにはご本人やご家族の意向が反映されていますか？

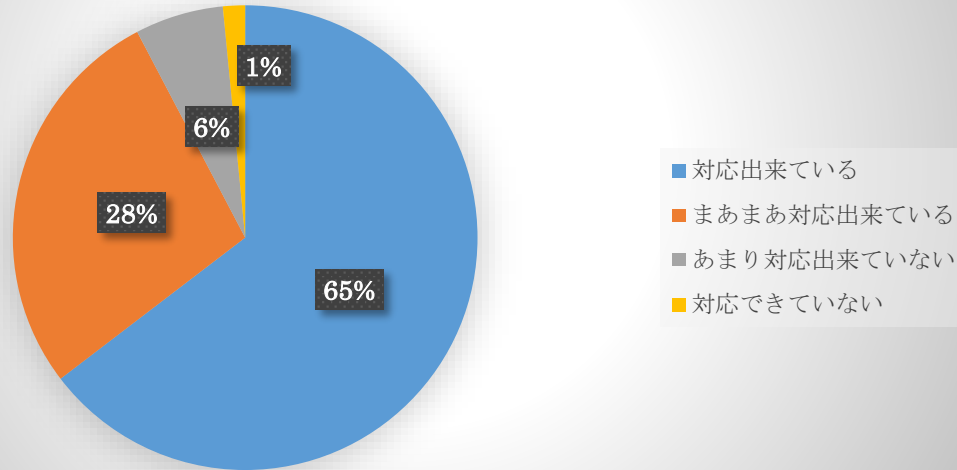
- ① 反映されている ② まあまあ反映されている ③ あまり反映されていない ④ 反映されていない



**VI：ケアマネジャーはご本人やご家族の苦情を良く聞き、満足のいく対応をしていますか？**

① 対応出来ている ② まあまあ対応できている ③ あまり対応出来ていない ④ 対応出来ていない

**ご本人やご家族の苦情を良く聞き、満足のいく対応をしていますか？**



**VI：その他にお気づきの点がありましたら自由にご記入ください。**

- ・ てきぱきとした対応でありがたいです。
- ・ ケアマネジャーがショートステイやデイサービスの担当者の方々と密接に連携を取って家族の思いを伝えてくださり助かっているのが安心していられる、エーデル土山は職員さんの異動が少ないので本人はもとより家族も信頼関係が保て有難いことです。大変だと思いますが、健康に留意してお仕事に携わってください。
- ・ いつも介護者側の立場になっていろいろと考えてくださり、良い方向へ持っていかけてくださり、大変助かっています。
- ・ とても配慮していただきましてありがとうございます。おばあちゃんが病気になった時が心配です。また相談にのってください。
- ・ いつも親身になっていただきありがとうございます。
- ・ ありがとうございます、感謝、感謝、日々感謝

※ 同じ家族の面倒を見るのでも子育ては将来の希望や夢があります。でも介護はそうしたものではありません。介護者は自分の人生の中で介護の位置づけをしっかりと考える事が大切だと感じています。本人も生きがいのあ  
る豊かな人生のため周囲がどうすれば良いのか？ケアマネさんの答えは…。

- ・ いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・ オムツやパッドがエーデル土山、甲賀市と一定にならないかと思う。
- ・ 些細な事でも聞いていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ 私どもは納得のいくプレゼンし心情的にも満足しております。今後ともよろしくお願いします。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。スロープが返却出来ていません。約3週間長いスロープが放置状態です。
- ・ 同居でない私にもお電話をいただき大変ありがたく思っています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 笑顔で楽しい時間を作ってくださいるのでありがたいです。

- ・ お忙しい中いつもありがとうございます。勤務時間終了ですぐ帰られていたり時計を見ながら話をされているとこちらの都合関係なく事務的な感じがします。お世話になって申し訳ありませんが、家族の心理的なケアもしていただけると有難いです。認知が進んでいくのは仕方がないと思っていますが、何かあったら相談してくださいと言われても「見守ってください」では。見守っています。家族にはつらいのです。もっと進んできたらと思うと不安です。
- ・ デイサービスやショートステイを利用していますが、どのように過ごしているのか？帳面上では良くわかりません。家での違いもあるので詳しく記入いただけたらと思います。外へ出なくても施設の中で体を動かすようにしてほしいです。家では無理な事を進んでやってくれさと嬉しいのですが…。
- ・ いつもお世話になっています。我が家は父と母二人お世話になっているので、もうおまかせです。ありがたいと思っています。
- ・ いつもケアマネは良くしてくださっています。本人のケアだけでなく、私自身にも心のケアをしてくださるのでホッとする時があります。助かりますよ。
- ・ ケアマネージャーさんにはお世話になっています。相談には親切に対応していただき、ひとときだけでも心が癒されています。これからもよろしくお願いします。
- ・ 市の補助金も受けていると思うが、もう少し本人や家族の立場に立って相談に乗ってほしい。現在のケアマネージャーを変えてほしい。

#### ☆ケアプランセンターから回答させていただきます。

本当にお忙しい中、大勢の方にご協力いただき、まことにありがとうございました。

またご丁寧な記載に感謝しております。

- ・ 介護保険制度については契約時、簡単にご説明させていただいておりますが、ご不明な点はどのような事でも構いませんのでお問い合わせください。また介護保険制度以外でもご利用者さまに関する事でしたら専門機関のご紹介をさせていただくなどさせていただきます。
- ・ ケアプランの作成に関し、「対処に時間がかかる」とご意見をいただきました。ご利用者さまはご不自由な生活をされサービスの開始を待ち望んでおられることを念頭に置き、早急に対処出来るように努めてまいります。またサービス開始の遅れに対し、何らかの事情がある場合は、きちんと説明させていただき代替のサービス調整など出来るようにしてまいります。
- ・ ご利用者さまがご病気になられた時など医療系のサービスを調整し、ご家族の不安を少しでも取り除けるようにしてまいります。訪問看護を始めとして、かかりつけ医や薬局とも連携し住みなれた自宅で最期までという思いを叶えられるように在宅介護を支えていきます。
- ・ 介護をされている方の心情を察する事は、なかなか難しい事と感じています。介護される方、介護する方の今までの関係や生活環境など、人それぞれです。初回の訪問時から、立ち入ったことをお伺いしておりますが、ご本人の豊かな老後のお手伝いはもとより、介護する方のお疲れや生活への支障にも配慮したプラン作成をさせていただきたいと考えております。少しでもご家族みなさまが笑顔でいられる時間が増えるように尽力してまいります。また言葉足らずな面など配慮が不足している事も多々あるかと存じます。そのような時は苦情相談窓口（契約書記載）を設けておりますので、いつでもご相談ください。また接遇研修なども積極的に受講してまいります。
- ・ 営業時間の件ですが、契約書に記載しておりますように平日の 8 時半から 17 時半、それ以外は原則携帯電話での対応になります。担当のケアマネが不在の時などご迷惑をおかけしている事もあり、申し訳ありません。相談等のお電話は、先にお約束の時間を取っていただきましたら、出来るだけ時間外でも対応させていただくようにしております。また土曜日なども出勤している事もございます。まずは当事業所へお電話いただき、担当ケアマネが不在の場合もほかのケアマネにお伝えください。できる限りの対応をさせていただきます。

- ・ ご利用者、ご家族の立場に立って考える事が出来ていないというご意見をいただきました。ケアマネの基本である利用者本位の考え方に対し、さらに知識を深め技術を磨く必要があると感じています。考え方が偏らないように事業所内での意見交換を密にし、さらにタイムリーな話し合いが出来る環境づくりをしてまいります。またケアマネにつきましてはご家族さまのご希望で交代は可能です。当事業所内にも女性 2 名、男性 1 名のケアマネがおります。他事業所に代わられることも問題ありません。ご利用者、ご家族様で決めていただきましたら、遠慮なく仰ってください。その際は、今までの経過やプランなど申し送りを行ない、スムーズにサービスが継続できるようにさせていただきます。その前に小さな事でも結構です。何でも担当ケアマネ、あるいは管理者までご相談ください。

その他 デイサービス、ショートステイサービスへのご意見に関しましては、こちらから伝えさせていただきます。

みなさまからのご意見や励ましの言葉をしっかりと受け止め、今後も適正な介護保険サービスの利用によるご自宅での自立した生活をめざしてケアマネジメントを行なってまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

ケアプランセンターエーデル土山

管理者 飯塚知恵子