

ご利用者・ご家族様各位

平成 28 年 2 月

社会福祉法人あいの土山福祉会
ケアプランセンターエーデル土山
管理者 飯塚知恵子

平成 27 年度 ケアプランセンターエーデル土山 満足度調査結果について

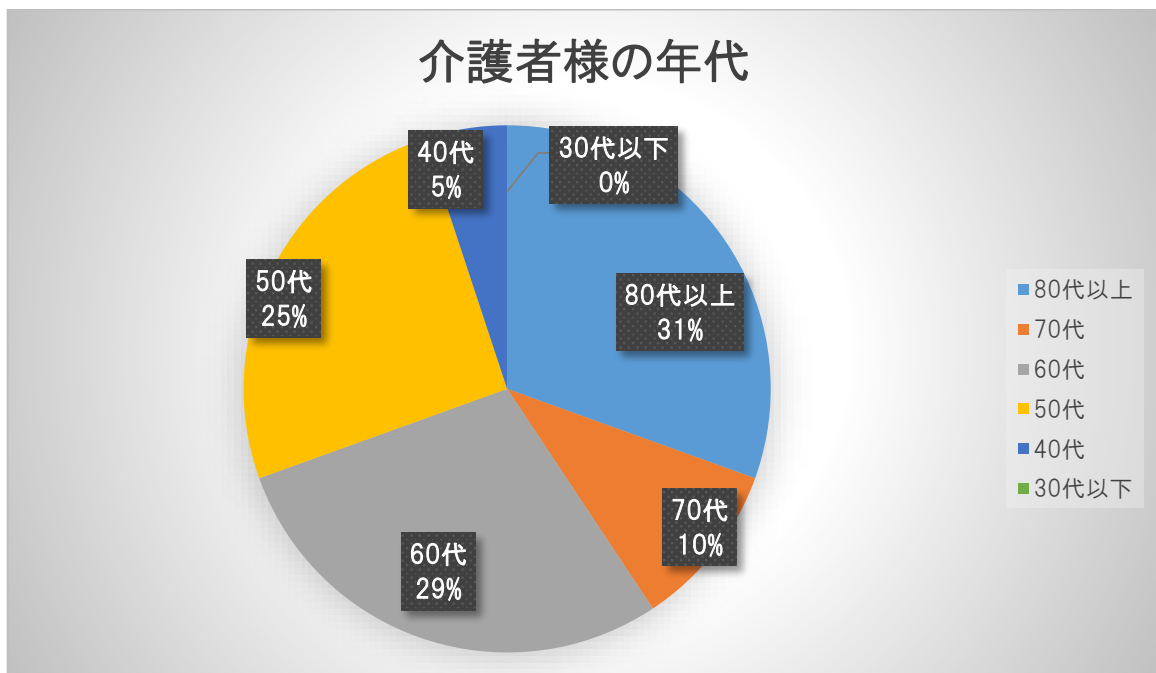
平素はケアプランセンターエーデル土山をご利用いただき、誠にありがとうございます。
昨年、11 月から実施いたしました満足度調査の結果をお知らせいたします。

| | | | |
|------|-------------------|-----|-----|
| 調査期間 | 平成 27 年 11 月～12 月 | | |
| 配布数 | 90 件 | | |
| 回収 | 63 件 | 回収率 | 70% |

調査結果

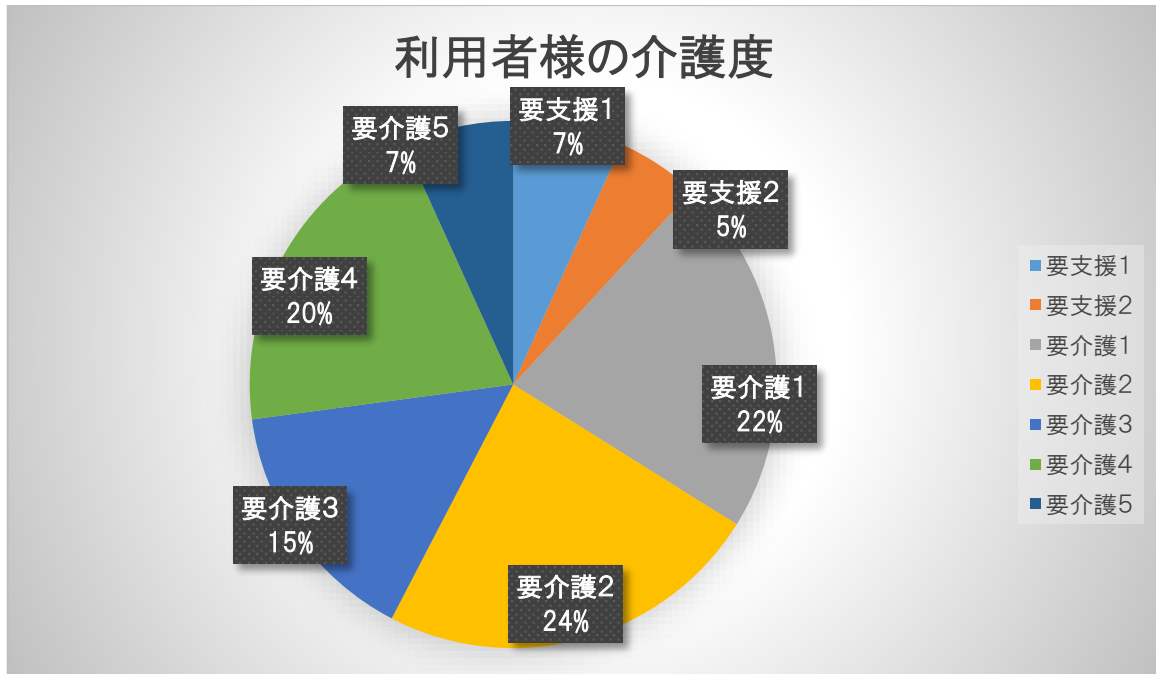
介護者様の年代

30 代以下 40 代 50 代 60 代 70 代 80 代以上



利用者さまの介護度

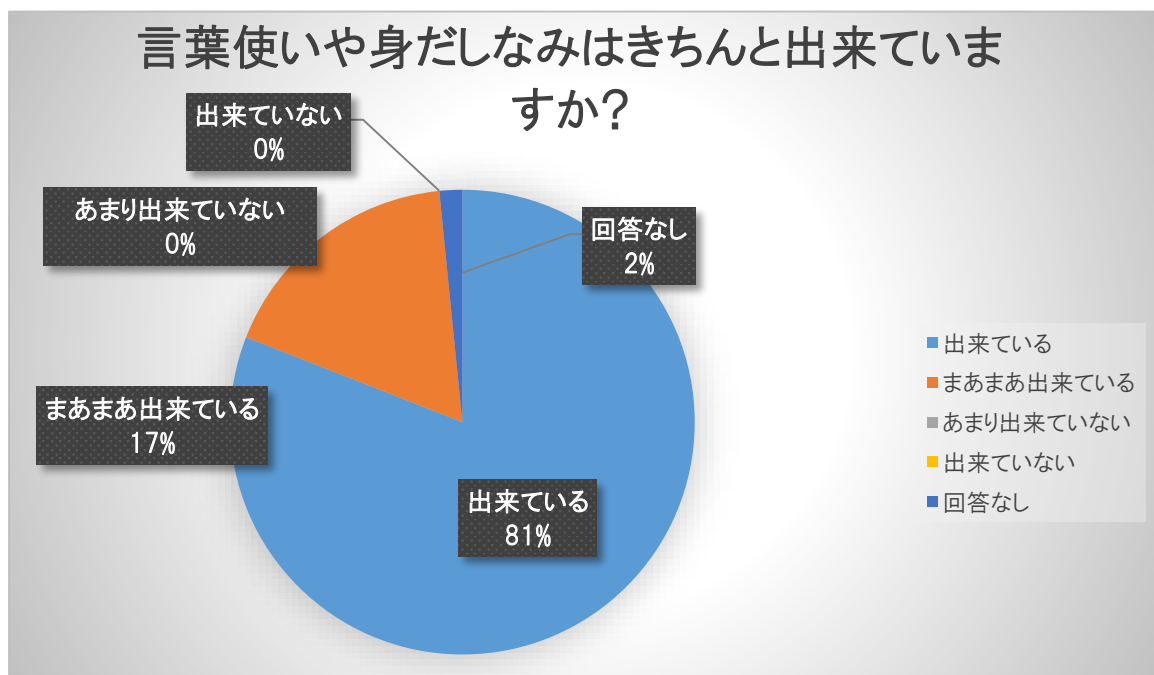
要支援 1 ・ 2 要介護 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5



設問

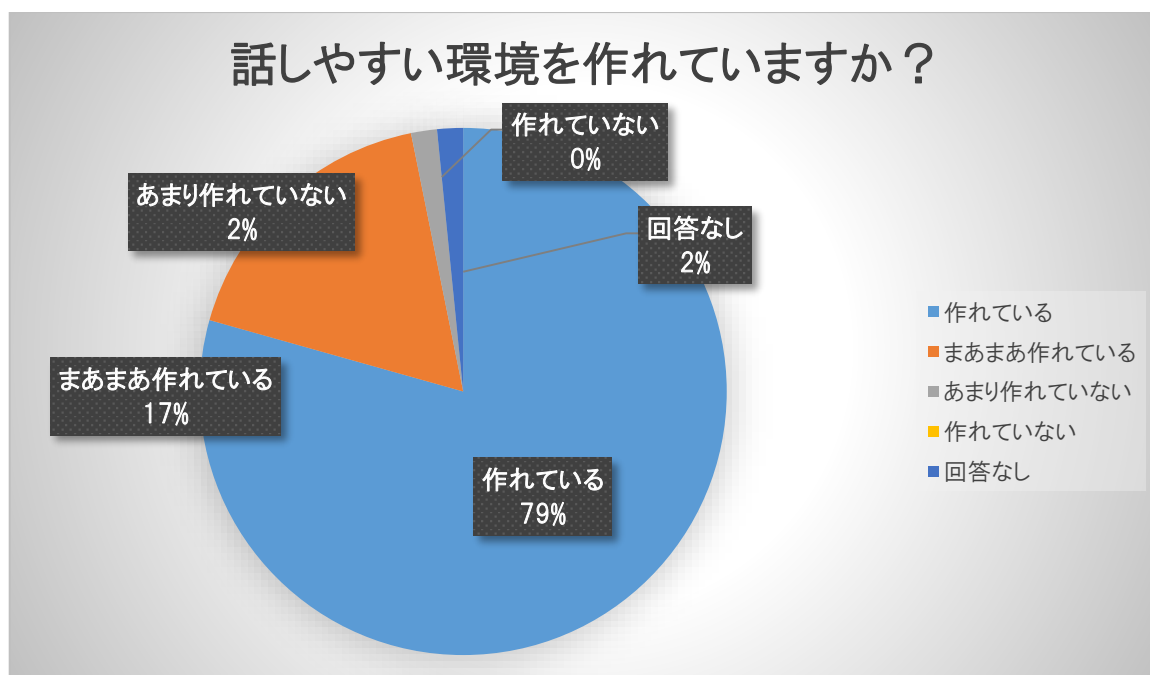
I : ケアマネージャーは言葉使いや身だしなみなどきちんと出来ていますか？

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 回答なし



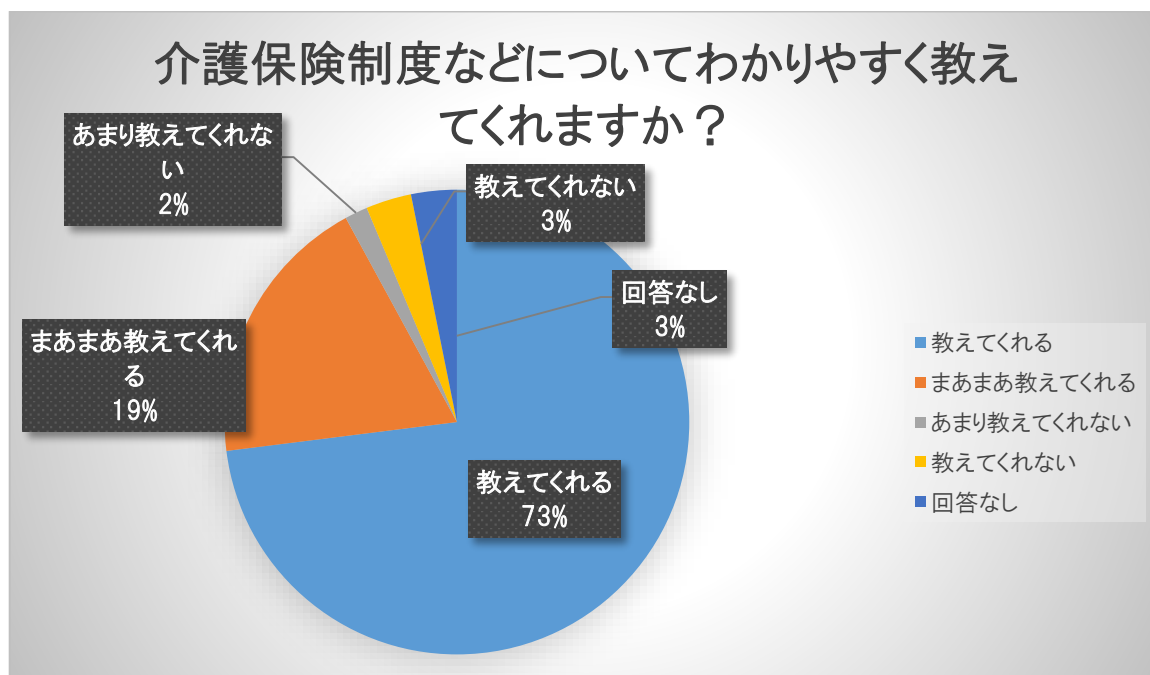
Ⅱ：ケアマネージャーは話しやすい環境を作れていますか？

- 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 回答なし



Ⅲ：ケアマネー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 回答なし



「教えてくれない」とお答えになった方はどのようなところでお感じになったかお教えてください。

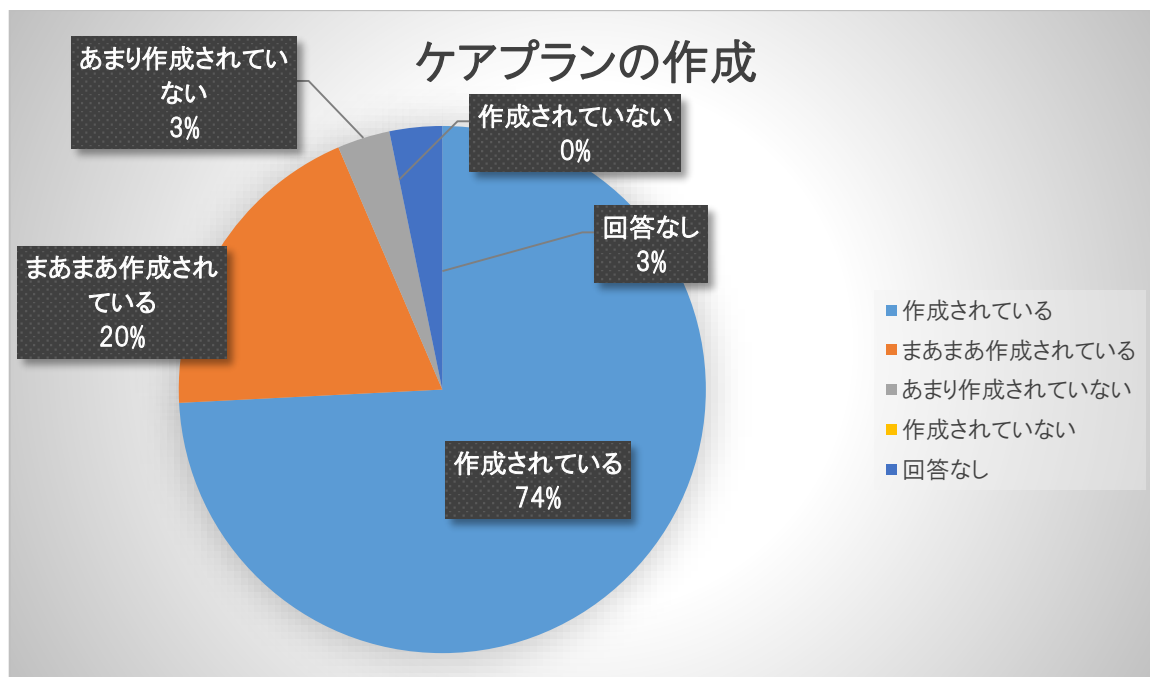
- 何も聞いていない、こちらからは聞かない

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？

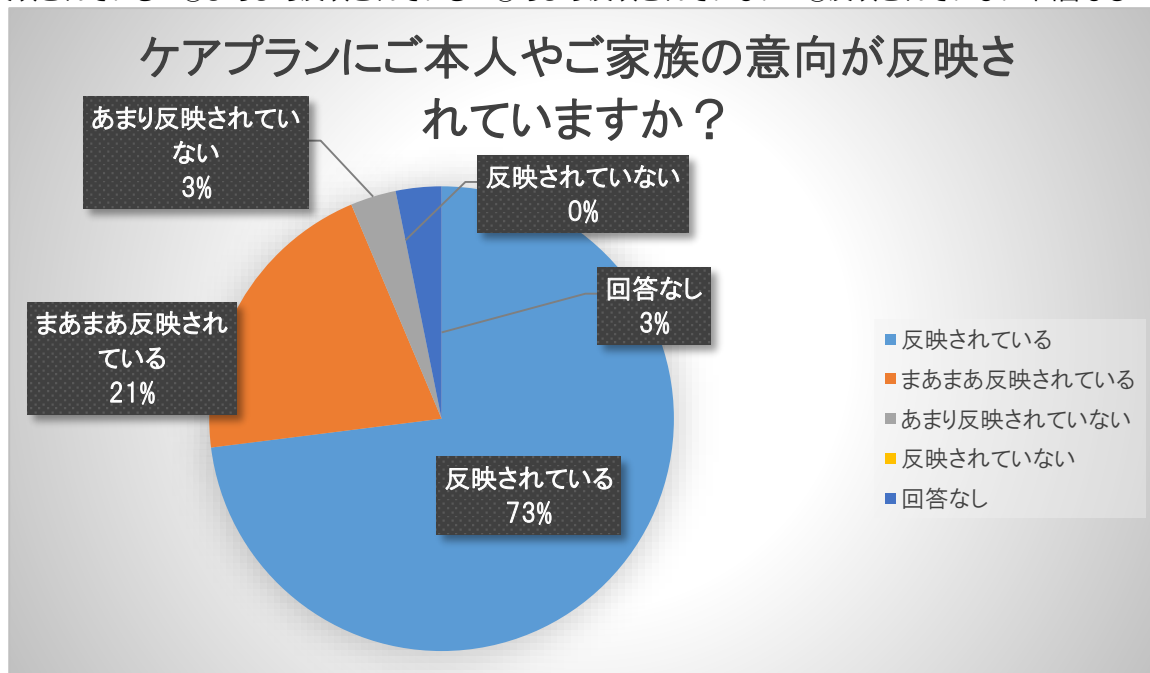
- ① 作成されている ② まあまあ作成されている ③ あまり作成されていない ④ 作成されていない

回答なし



V：介護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 回答なし

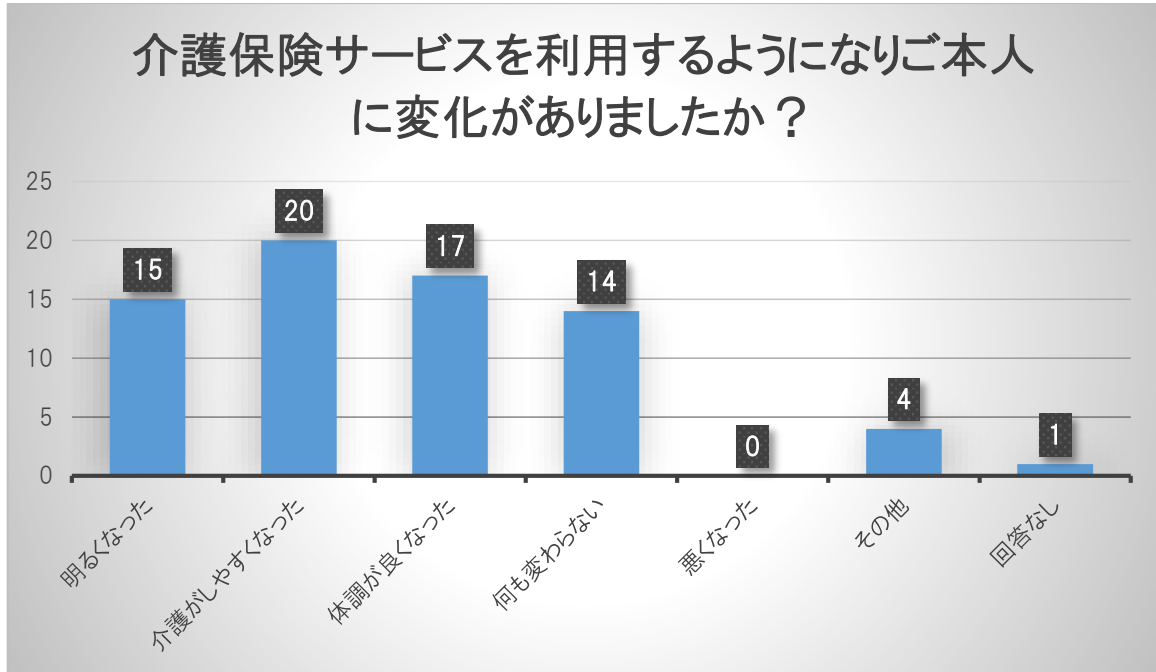


「反映されていない」とお答えになった方はどのようなところでお感じになったか教えてください。

- もう少し体を動かす体操などを取り入れてほしい

VI：介護保険サービスを利用するようになりご本人に変化がありましたか？

- ①明るくなった ②介護がしやすくなった ③体調が良くなった④何も変わらない ⑤ 悪くなった
⑥その他 回答なし



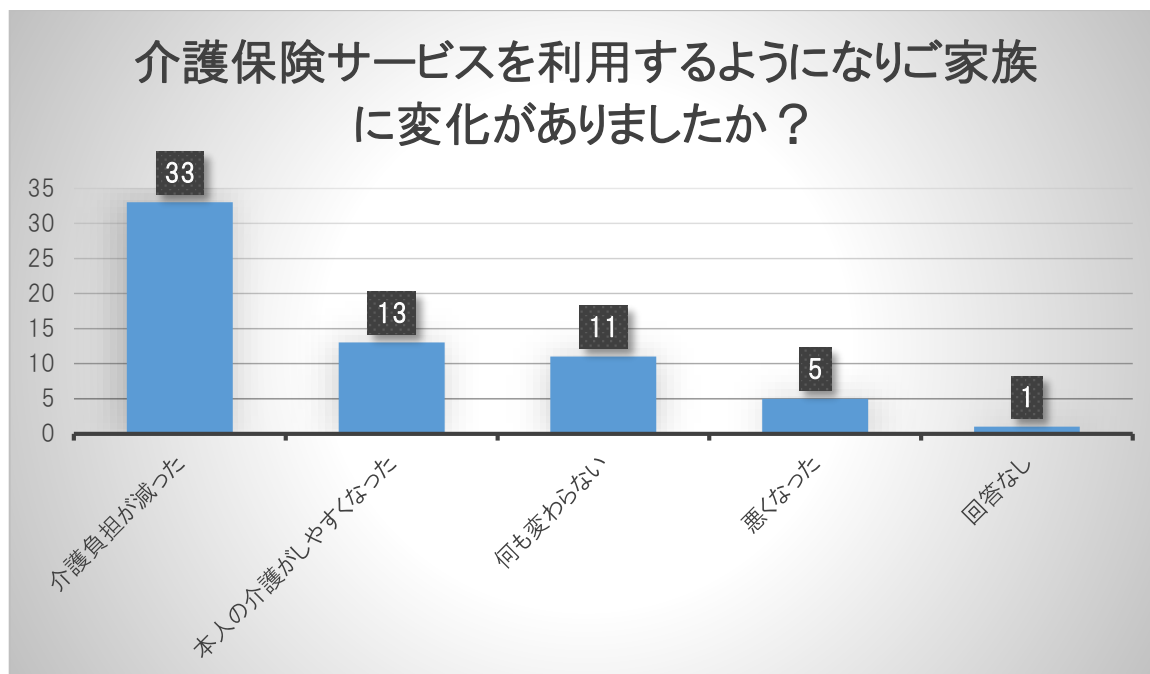
その理由や具体的な内容をお教えてください。

- 週1回ですが、自分で身支度をして元気に出かけていきます。良く話せるようになった。
- 今まで以上に服装を気にするようになった、良いと思う。デイに行った日は直ぐに戻ってしまうが身体の動きが軽い。
- 週2回に増やしてもらって入浴もあり清潔になり有難い。
- ぼーっとしている事が減り笑顔も見られるようになった、入浴サービスを受け清潔が保てる。
- 一進一退で良くわからない。ただデイから帰宅した夜は良く寝てくれホッとしている
- 迎えに来てくださった方に笑顔で挨拶するなど普段できない事が出来ている。物忘れは変わらない。
- 家だと食事以外、車椅子に座る事もなくベッドで横になる生活です。週3回のデイサービスを利用する事でリズムも出来、少しでも前向きな様子がみられ助かっています。
- 友達と出会える、話が出来ると言って喜んで、デイサービスに行っている
- 最近、動きが悪くなり困っている。足が前よりも動くようになった。顔の表情が良くなった。
- 歩行器をお借りし少し外へ出かけようとする気持ちが出るようになり、足の運びが改善されたように思う。毎日の生活は変わらないが、デイサービスには休まずに行ってくれるようになりました。
- 本人の気持ちを良く理解して介護して頂いているのでデイサービスに喜んで通っていますので助かります。家に閉じこもりがちでしたが、外に出て話し相手も出来たこと。
- デイサービスから帰っても何も話さない、聞くと答えるが話がまちまち、昼食べた物もわからない事多い。生活にリズムが出来、センターにもお友達が出来たようです。
- デイサービスを利用するようになり家族と本人の関わりが少なくなった分、精神的な負担が軽減された事が良かった。本人の状態はあまり変化ないように思うが、デイサービスでいろんな事をさせて頂いているので、気がまぎれ、その

事を話してくれるので良いと思う。

VII：介護保険サービスを利用するようになりご家族に変化がありましたか？

① 介護負担が減った ② 本人の介護がしやすくなった ③ 何もかわらない ④ 悪くなった 回答なし

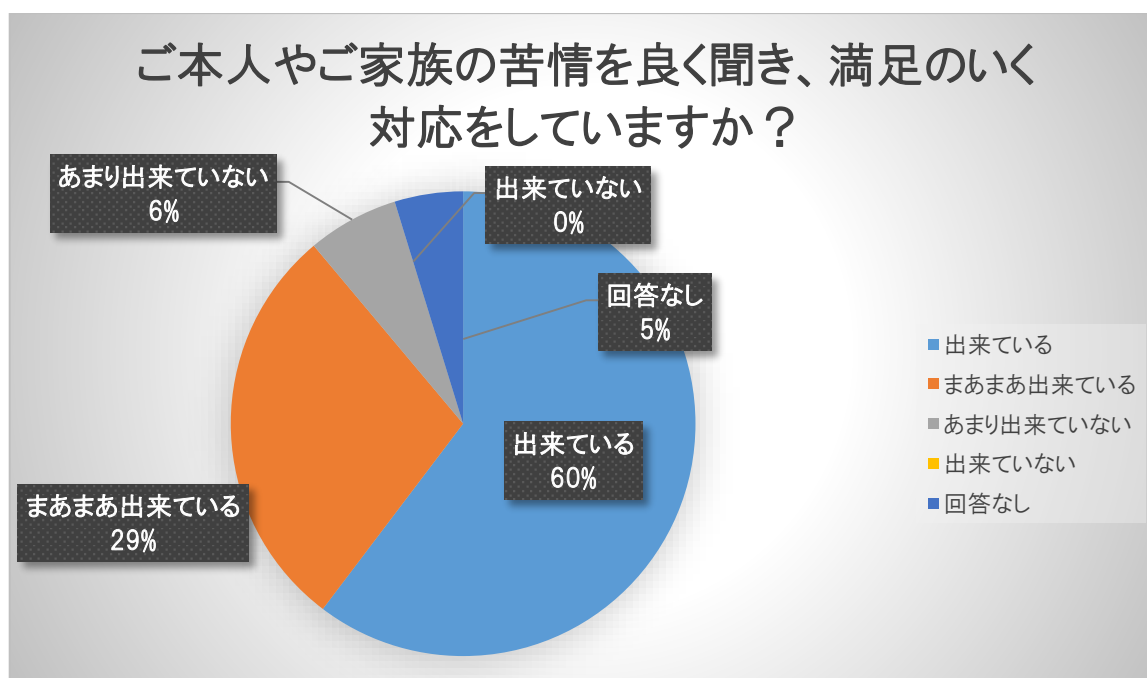


その理由や具体的内容をお教えてください

- 本人が嫌がる事なく行けるようになり、少しでも外との触れ合いに関われて有難いです。
- 入浴はデイサービスに任せている。気持ちの上で余裕が出来、仕事も集中して働けるので危険度が減った。
- 用事があって出かける時、安心して見ていただけるので良かったです。
- いろいろ家の用事、外出が出来るようになった。安心して自分の用事が出来るので助かっています。時間ばかり気になって食事や排泄など、急な用事が出来た時でもすぐ対応していただけるので本当に有難いです。
- 朝、送り出したら夕方帰ってくるまで、家の事が出来るので喜んでます。
- ショートステイの日数が増えてきた。お風呂に入れてもらうのが助かっています。(他多数)
- 預かって頂いている間に用事や趣味が出来るから。
- 2年半に及ぶ介護センター通所により歩行など回復し、介護が楽になった。
- 少し認知症の始まりかと思う、家では何もしない。食事や排泄の負担が減った。自分の時間が持てる。

VIII：ケアマネージャーはご本人やご家族の苦情や相談を良く聞き、満足のいく対応をしていますか？

- 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 回答なし



VII：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。

- いつもお世話になりありがとうございます。
- エーデルを利用なくなり、他のデイサービスへ変えていただくようになり、回数もふやしていただき、清潔になり洗濯も出来るようになり、利用させていただいている事は忘れていても、その時だけは楽しんでもらっているようで良かったです。ありがとうございます。（本人は食事も入浴も覚えていません）
- 先日の会合も出席できずに残念でしたが、他の家族の皆さんもどうやって向き合っているのか聞かせていただく機会があれば、またお知らせください。
- 歩行訓練などあればどうか？
- この間は認知症の話し合いに参加させて頂きありがとうございました。人それぞれいろんな（事情）お世話がありますが、その時だけでもお互い同じ立場として話が出来た事が良かったです。
- 食事や飲み込みが悪く時間がかかるのですが、デイの職員さんは「今日はこれぐらい食べた、水分は…」とかいろいろ細かくノートに記録してくださり帰ってきてても家で対応しやすいのでありがたいです。
- 忙しい毎日を送っていて少しぐらいの傷だと放っておくと傷テープで手当てしてくださり色々とお迷惑をおかけしています。病院ではないのに申し訳ないです。本当に感謝しています。
- お世話になって短期間なので、介護に対する知識がないので今後ともよろしくお願いします。
- いつもお世話になっております。
- 介護サービスを利用するまでは認知もあり、特に下の世が大変でした。お風呂に入れるのも腰が痛くて毎日どうしたら良いか悩んでいましたが、ケアマネージャーさんに色々お話をして、親身になって対応していただき本当に感謝

しています。私自身も身体の調子も悪いので、いつまで続くか分かりませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

- ヘルパーは同じ人じゃないので、連絡が引継ぎ出来ていない時がある。
- 寒くなってくると気分が安定しなくなり、急に気分が変わる。
- 本当に頼りにしています。また電話で相談の時、担当の方がおられなくても他の方も親切に対応してくださり有難いです。
- いろいろお話を聞いて親身になって対応していただいて有難く思います。お忙しいのだと思いますが時々、言った事（伝えた事）を忘れてたりされる事がありました。
- 楽しく行っています。

以上

ケアプランセンターより回答させていただきます

この度は、お忙しい中、ご回答いただきありがとうございます。また丁寧な記載に感謝しております。

- 介護保険制度につきましては、契約の際などに簡単にご説明させて頂いていますが、法律の改正なども多く、ケアマネの知識不足などでご迷惑をかけている事もあるかと存じます。ご不明な点は、小さなことでも結構ですのご質問していただけると有難いです。
- ケアプランに関しましては固定されたものではありません。ご利用者の状態に応じ、都度検討し変更していく事は可能です。またそれは必要な事です。プランに関して疑問等ございましたら何でもご相談ください。
- ご利用者様の变化として、デイサービスを利用されている方のご意見を多く頂戴いたしました。明るくなった、喜んで出かける、歩行が安定してきた、普段できない事が出来る（笑顔で挨拶、身支度して出かける、入浴が出来るなど）等、良い結果が出ている事に対して、提案させていただいたケアマネージャーと致しましてもうれしく感じています。今後も引き続き利用が出来るように、ご利用者に適した対応をサービス提供事業者と検討し連携してまいります。しかしその反面、何も変わらないというご意見も複数ありました。毎日の生活で介護の負担は計り知れないものがあり、それは個々で違っています。ご利用者の笑顔が少しでも増えるようなプランを考え、その笑顔がご家族様にも伝わるようになれば…と考えています。
- 物忘れに対する不安もご家族様にとって重大です。まずかかりつけ医にご相談いただき、専門医を紹介して頂く事をお勧めいたします。認知症は病気です。お薬で進行を遅らせる事も出来るようになってきました。対応方法などまたお伝えいたしますので、ご相談ください。
- デイサービスを利用する事で、ご家族様も負担を軽減出来ている事がアンケートから伺えます。 デイサービスを利用中に、ご家族が自分の時間を持つことが出来ます。泊まりのサービス（ショートステイ）もございますので、ご相談ください。

- やはり自宅での入浴はご負担が大きいと感じます。デイサービスの入浴だけでなくヘルパーによる自宅での入浴、普通の浴槽が使えない寝たきりの利用者様にはベッドサイドまで浴槽を運び、寝たまま入浴出来るサービスもあります。個々に応じた入浴を検討させていただきます。
- デイサービスも通常規模や小規模などいろいろな種類があります。(土山町内だけでも5ヶ所、水口や甲南からのデイサービスもあります) ご本人に適したデイサービスとあって提案させていただいても、利用を始めたら合わなかった…と言う事もあります。ケアマネジャーは各サービス提供事業者からご利用様の状態を聞き、出来るだけご本人に応じたプランを計画させていただきます。デイサービスだけでなく他のサービスに関しましても、変更などは可能ですので、気になる事がございましたらご相談ください。
- 昨年11月14日に開催いたしました介護者教室に対しまして、次回開催をお待ちいただく声がありました。来年度もご家族様のご意見を参考に開催出来るように努めてまいります。ありがとうございます。
- ケアマネジャーがご利用様、ご家族様とのお話を忘れていた事があると言うご指摘がありました。大変申し訳ございません。今後はそのような事がないようにしっかりメモを残し、忘れる事のないようにしてまいります。
- 当事業所は、24時間連絡が可能な体制を取っております。営業時間外は、お伝えしております携帯電話に電話していただきますと、3名のケアマネジャーのいずれかが携帯電話を所持しております。担当のケアマネジャーが対応できない時もございますが、出来る限りの対応させていただきますので、緊急時にはぜひご利用ください。ただしデイサービス等、サービス提供事業者に関します事は直接事業所へ連絡いただけると幸いです。

* デイサービスや訪問介護に関するご意見等は、こちらから伝えさせていただきます。

◎ 多くのご意見やご感想をいただき、大変ありがとうございました。

介護保険の基本であるご利用様の自立支援、そして適正な介護保険サービスの利用を念頭に置き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申し上げます。