

平成25年度 嵐山寮居宅介護支援事業所うたの利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所うたでは、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、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。

調査の目的 居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る。

平成23年12月21日に嵐山寮居宅介護支援事業所うたの開設(平成25年11月現在4名のケアマネジャー配属)

調査対象 嵐山寮居宅介護支援事業所うたの(ケアマネジャー) 利用の全利用者及び家族

調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

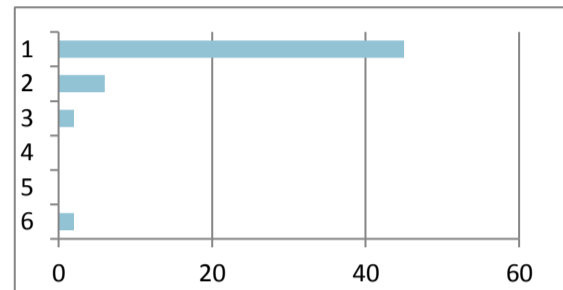
調査期間 平成25年10月1日～11月30日 配布 106 回収 55 回収率 58%



集計結果

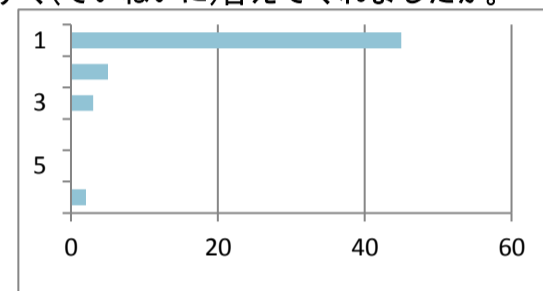
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	45	81.8%
②ある程度の説明があった	6	10.9%
③普通(どちらでもない)	2	3.6%
④わからない・覚えていない	0	0%
⑤説明がなかった。	0	0%
⑥無回答	2	3.6%



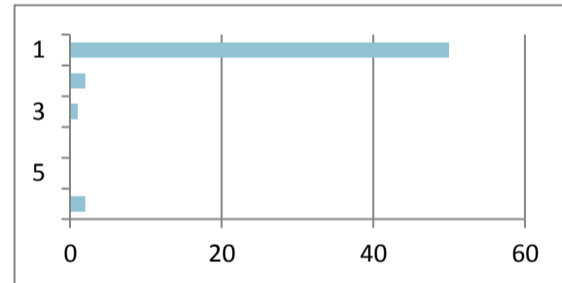
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	45	81.8%
②ある程度満足な対応があった	5	9%
③普通(どちらでもない)	3	5.4%
④今まで質問したことがない・わからない	0	0%
⑤満足な対応でなかった。	0	0%
⑥無回答	2	3.6%



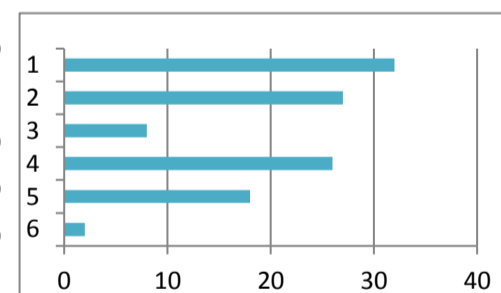
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	50	90%
②どちらかといえば聞いてくれた	2	3.6%
③どちらでもない	1	1.8%
④どちらかといえば聞いてくれなかった	0	0%
⑤まったく聞いてくれなかった	0	0%
⑥無回答	2	3.6%



4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

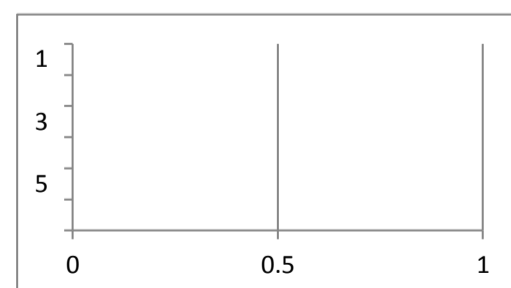
①希望するサービスが組み入られている	32	58.1%
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形となってい	27	49%
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	8	14.5%
④自分や家族の意向を反映している	26	47.2%
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	18	14.5%
⑥その他	2	3.6%



- ・悪いと思いながら無理なことを言って、申し訳なく後になって思う。
- ・車椅子が自分で操作できる車椅子と違ったこと。

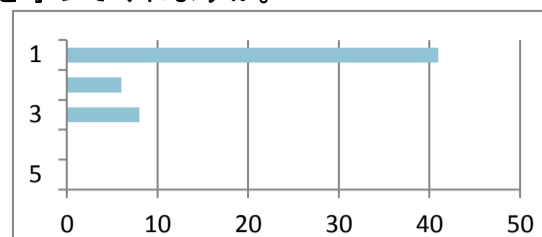
4-B 3.について不満と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入れられていない	0	0%
②希望していないサービスが組み入れられている	0	0%
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	0	0%
④他事業所のサービスを使いたいのに使わせてくれない	0	0%
⑤自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	0	0%
⑥その他	0	0%



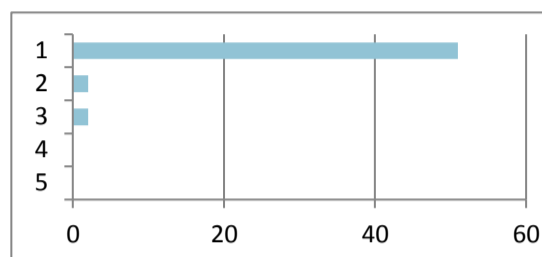
5. 担当者は、あなたや家族のことを無断で他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

①秘密保持が徹底されている	41	74.5%
②ほぼ秘密は守ってくれている	6	10.9%
③普通	8	14.5%
④わからない	0	0%
⑤秘密を守ってくれない	0	0%



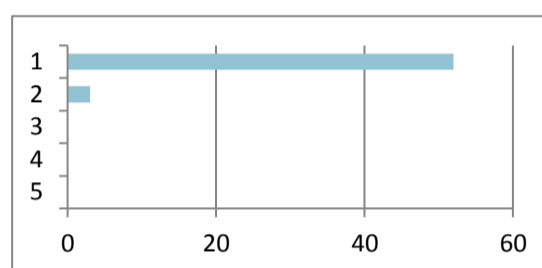
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	51	92.7%
②ある程度、都合を配慮してくれている	2	3.6%
③普通（どちらでもない）	2	3.6%
④わからない	0	0%
⑤都合を聞いてくれない	0	0%



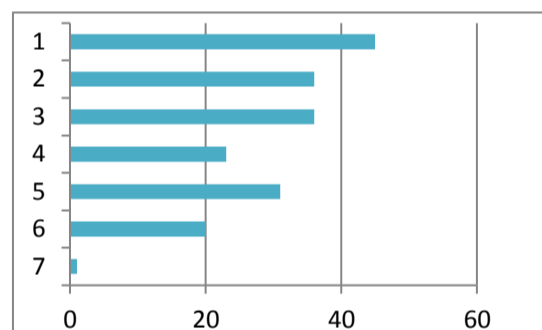
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	52	94.5%
②やや満足している	3	5.4%
③どちらでもない	0	0%
④わからない	0	0%
⑤不満	0	0%



8-A 7について満足と思われる点は(複数回答)

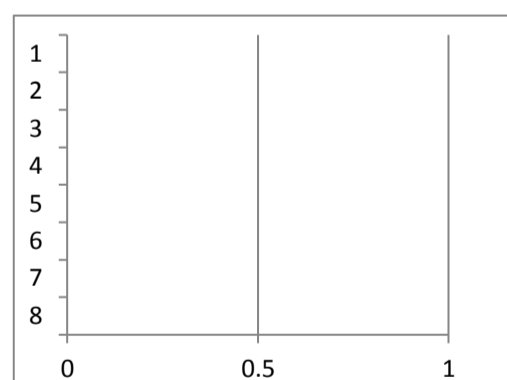
①約束の時間を守る	45	81.8%
②説明が丁寧でわかりやすい	36	65.4%
③言葉遣いや態度が良い	36	65.4%
④専門的な助言や援助をしてくれる	23	41.8%
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	31	56.3%
⑥迅速に動いてくれる	20	36.3%
⑦その他	1	1.8%



・ 家族からだけでなく、本人からも話を聞こうとしてくれる。

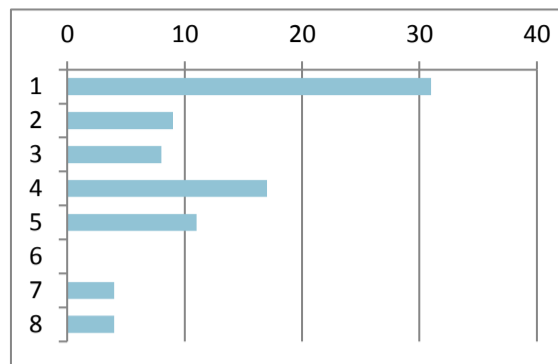
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	0	0%
②約束の時間を守らない	0	0%
③はじめに説明を受けた内容と違う	0	0%
④専門家としての助言や援助をしてくれない	0	0%
⑤担当者の言葉使いや態度が悪い	0	0%
⑥気持ちや思いを聞いてくれない	0	0%
⑦迅速に動いてくれない	0	0%
⑧その他	0	0%



9. ケアマネジャーが提供するサービス(介護保険サービス)を利用するようになって、毎日の生活に変化はありましたか。

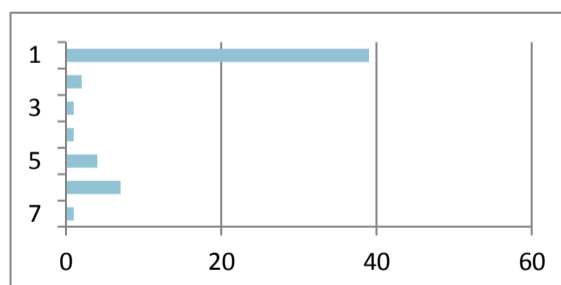
①良い方向へ変わってきた	31	56.3%
②体の状態が改善された	9	16.3%
③自分で出来ることが増えた	8	14.5%
④気持ちが明るくなった	17	30.9%
⑤変わらない	11	20%
⑥悪くなった	0	0%
⑦わからない	4	7.2%
⑧その他	4	7.2%



- ・ 年だから、体の状態はそうはかわらない。病気もあるし、しんどい日もある。
- ・ 楽しみにしています
- ・ 心身ともに維持できている
- ・ 悪い方向に行かないように維持できている。

10. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

① 100%(満足)	39	70.9%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 私自身話しやすく、いやな言葉も聞いたこともなく答えてくださいます。 ・ 不満な点がないので。 ・ 色々なサービスの情報、介護機器の説明など、丁寧でわかりやすい所。 ・ 思ったことが言えるから。答えてもらえる。 ・ 本人も家族も満足しています。落ち着いた感じで、とてもやさしいので。 ・ やさしい。 ・ 当方の時間に合わせて訪問していただいている ・ 当方の身になって種々のアドバイスを親切丁寧に応えて下さりまた区役所等への手続きも迅速かつ正確に対処してくれる。 ・ 初めてお会いしてから母も気に入り、家族も色々な面で対応していただき良い方と出会えてよかったと喜んでおります。いつもありがとうございます。 		
② 98%	2	3.6%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 残りの2%は本人が同性のほうが話しやすいと言っていることくらいです。日程調整や希望をすぐ対応して下さるので、ありがたいです。 		
③ 97%	1	1.8%
④ 95%	1	1.8%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当になってからまだ日が浅いということもあります。でも不満はありません。 		
⑤ 90%	4	7.2%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちや想いを聞いて下さり、迅速に動いていただいています ・ 当方の勉強不足で知識や理解が足りないため。 		
⑥ 80%	7	12.7%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 一生懸命してもらって感謝しています。 ・ まだ始まったばかりなので。 		
⑦ 70%	1	1.8%



<学区>

常盤野(6件) 太秦(9件) 南太秦(1件) 花園(0件) 御室(1件)
宇多野(8件) 高雄(0件) 嵯峨野(7件) 嵐山(8件) 嵯峨(6件)
広沢(2件) 梅津(0件) 北梅津(1件) 安井(1件)
その他(2件:正親・山ノ内) 無回答(3件)

<性別>

男(18件)
女(34件)
無回答(3件)

<要介護>

1(22件)
2(15件)
3(4件)
4(7件)
5(2件)
無回答(5件)

<アンケートに回答された方>

本人(15件)
家族(35件)
無回答(5件)
記名(23件)

○いつもお世話になりありがとうございます。
困った事、悩んでいる事等聞いて頂き話す事で気持ちも楽にありありがたく思っておりますがそれに対するアドバイス等は頂けないのでしょうか
例えばこうすれば改善したとか治まったとか例をあげて教えていただければ
専門への病院や先生に相談する事でしょうか
ケアマネジャーの方には求められないのでしょうか
→いつもありがとうございます。介護の事や生活上のお困りごとなどは提案させていただくように努めさせていただきますが、医療面については、主治医や病院の専門員にご相談いただく方が望ましいと思われれます。もしお伝えしにくい場合などございましたら、病院に問い合わせのお手伝いもさせていただきます。

○元気で生活できるようになった事は親切ていねいにして頂いた（指導）のお陰と喜んでおります。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
→いつもありがとうございます。今後ともいつまでも元気で生活が送れるようなご提案ができればと思ひます。それも本人様の気持ちも影響しますのでいつまでも元気なお気持ちを忘れずにいてください。

○何回か訪問頂いていますが何時も時間的にきっちりとしており有難いです。言葉使いや態度が優しく安心です。
→いつもありがとうございます。今後とも時間を守れるように、また言葉使いや態度も気を付けてまいりますのでよろしくお願ひ申し上げます。

○要介護の外訪看さんに来てもらっているので（週2回）忙しい様な気がする。しかし訪看さんは必ず必要ですので（スーパ取替）何とか毎日を自宅で過ごせています。
→いつもありがとうございます。毎月ケアマネジャーがご訪問させていただいておりますが、週間（月刊）スケジュールの相談もさせていただいております。ご相談いただきましたら、他のサービスの提案や時間調整もお手伝いさせていただきます。

○いつもお世話になっています。お陰様でおちついた生活が送れており喜んでおります。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
→いつもありがとうございます。おちついた生活が送れるようになられ、こちら嬉しい限りです。今後ともよろしくお願ひいたします。

○Mさんはやさしくて親切で気持ちのよい方です。今後ともよろしくお願ひいたします。
○大変なお仕事だということは感じております。どうか今のやさしいお気持ちを長く持ち続けてください。
→いつもありがとうございます。その気持ちを忘れずにこれからも業務に励みたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひいたします。

○来年の春ぐらゐからデイの回数を増やして頂けたらと思ひております（本人と相談の上）
ケアマネの方にはお伝えしております。
これからもお世話になります。宜しくお願ひいたします。
→いつもありがとうございます。サービス内容の調整、見直しなど随時お手伝いさせていただきますので、ご相談お願ひいたします。今後ともよろしくお願ひいたします。

○今のままで十分です。有難うございます。貴所の益々のご繁栄をお祈り申し上げます。
→いつもありがとうございます。今後とも研修や勉強会を重ね、今以上に満足して頂けるように努めていきたいと思っております。今後ともよろしくお願ひいたします。

○担当が変わられるようですが従来通りよろしくお願ひします。
→いつもありがとうございます。
担当変更ご迷惑おかけして申し訳ありません。嵐山寮では定期的にケアマネジャーの変更をお願いしております。連携ミスのないように引き継ぎはさせていただいております。
ご理解ご協力ありがとうございます。

○いつも本人が勝手にしてしますのでご親切にさせていただいて感謝しております。ありがたく感謝又感謝して頂きます。
→いつもありがとうございます。可能な限り本人様家族様の意向に沿えるように今後もサポートさせていただきますので今後ともよろしくお願ひいたします。

○引っ越しをきっかけにうたのさんにお世話になり急変した母を助けて頂いたケアマネさん1～10までお話を聞いて頂き相談させて頂き母も落ち着き家族の意向を十分に反映して頂いております。ほんとうにありがとうございます。
→いつもありがとうございます。今後とも本人様家族様とも十分にお話を伺った上でサービス計画の支援、調整のお手伝いをさせていただきます。今後ともよろしくお願ひいたします。

今回のアンケートを受けて

お忙しい中、嵐山寮居宅介護支援事業所のアンケートにご協力して頂き誠にありがとうございました。

今後とも利用者様、家族様のお話を聞かせていただき、さらに良い生活に向かうような提案ができるように努めさせていただきます。

満足と評価されました事はさらに伸ばし、ご指摘の点は改善できるよう努力し、利用者の皆様方にとって、より満足度の高い事業所を目指して、職員一同、自己研鑽いたします。