

利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所では、ご利用者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。

調査対象 嵐山寮居宅介護支援事業所(ケアマネジャー) 利用の御利用者及び御家族

調査方法 対象御利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

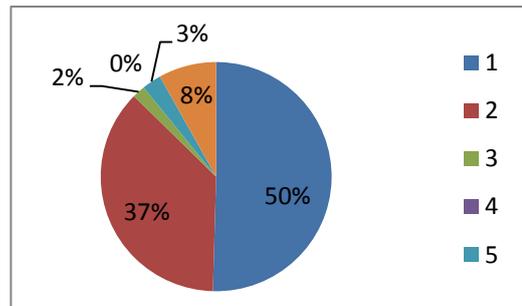
調査期間 平成25年1月～平成26年2月

配布 160 回収 111 回収率 69.3 %

I. ケアマネジャーが提供するサービスについての説明 集計結果

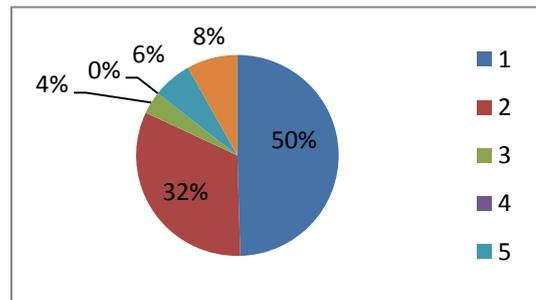
1. サービスのくわしい内容や利用方法等が書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

1. 満足	56
2. ほぼ満足	41
3. やや満足	2
4. 不満	0
5. 無回答	3
6. 返送なし	9



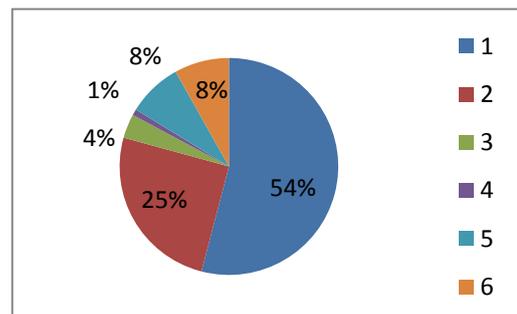
2. サービスの利用料金について、重要事項説明書にわかりやすく書いてありますか。

1. 満足	55
2. ほぼ満足	36
3. やや満足	4
4. 不満	0
5. 無回答	7
6. 返送なし	9



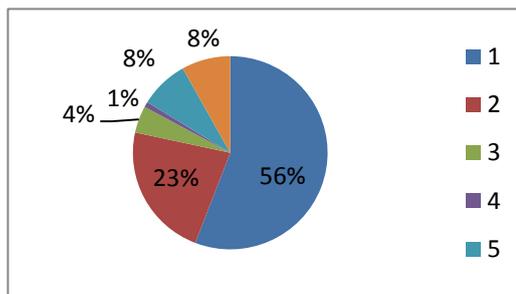
3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者(担当係)についての説明を受けましたか。

1. 満足	60
2. ほぼ満足	28
3. やや不満	4
4. 不満	1
5. 無回答	9
6. 返送なし	9



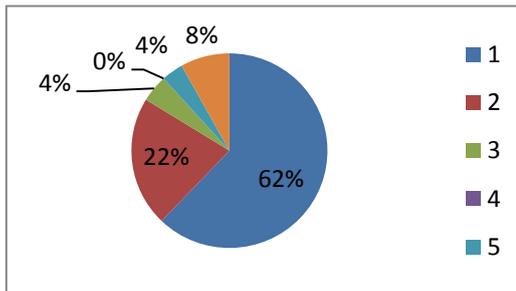
4. サービス事業等以外にあなたや家族の事を他人に話さない等の秘密保持説明を受けましたか。

1. 満足	62
2. ほぼ満足	25
3. やや不満	5
4. 不満	1
5. 無回答	9
6. 返送なし	9



5. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。

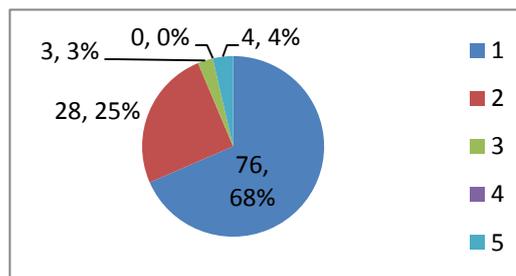
1. 満足	69
2. ほぼ満足	24
3. やや不満	5
4. 不満	0
5. 無回答	4
6. 返送なし	9



II. ケアマネージャーが提供するサービスの内容の満足度

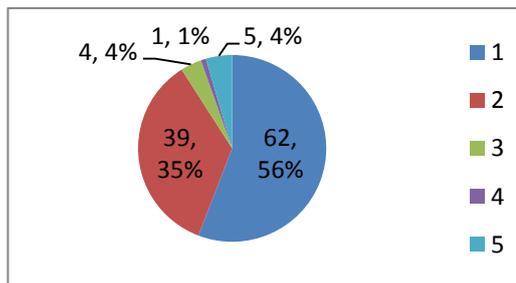
1. 担当者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に、あなたが希望したサービスが組み入れられていますか。

1. 満足	76
2. ほぼ満足	28
3. やや不満	3
4. 不満	0
5. 無回答	4



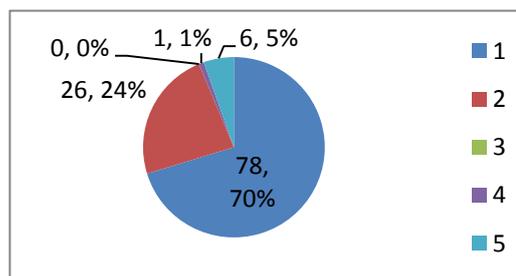
2. 担当者から、介護サービス事業所のサービスの情報を伝えてくれましたか。

1. 満足	62
2. ほぼ満足	39
3. やや満足	4
4. 不満	1
5. 無回答	5



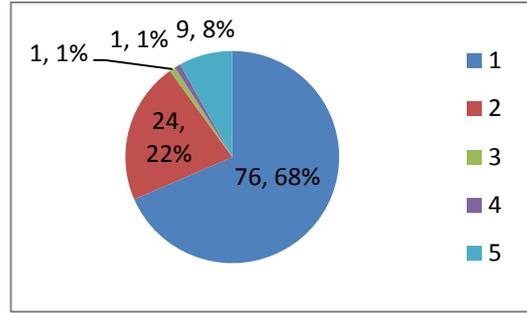
3. 担当者は、あなたの体の状態や気持ち、環境を含めて、居宅サービス計画（ケアプラン）を立てていますか。

1. 満足	78
2. ほぼ満足	26
3. やや満足	0
4. 不満	1
5. 無回答	6



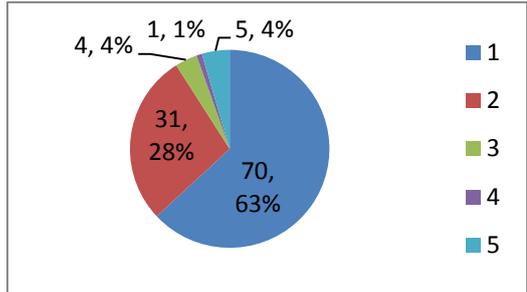
4. 担当者は、状況が変わった時は、居宅サービス計画（ケアプラン）を見直していますか。

1. 満足	76
2. ほぼ満足	24
3. やや不満	1
4. 不満	1
5. 無回答	9



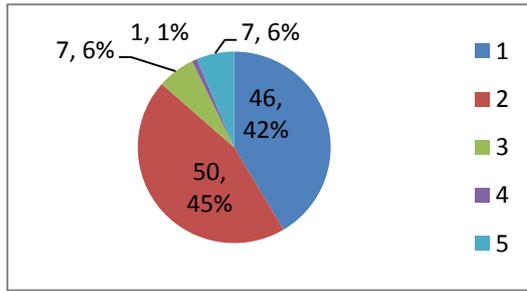
5. 担当者は、専門的は助言や援助をしてくれますか。

1. 満足	70
2. ほぼ満足	31
3. やや不満	4
4. 不満	1
5. 無回答	5



6. ケアマネージャーが提供するサービスを利用するようになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明るくなったり、毎日の生活が良い方向に変わってきたと感じますか。

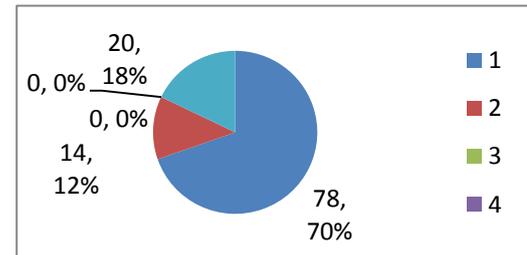
1. 満足	46
2. ほぼ満足	50
3. やや満足	7
4. 不満	1
5. 無回答	7



Ⅲ. ケアマネージャーの接遇についての満足度

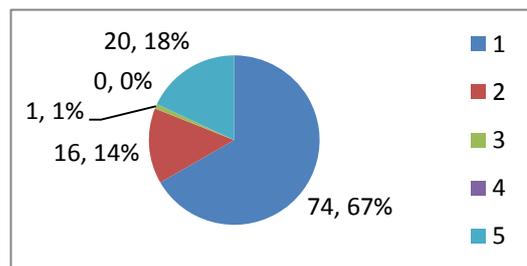
1. 担当者の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。

1. 満足	78	} 二重チェックあり
2. ほぼ満足	14	
3. やや満足	0	
4. 不満	0	
5. 無回答	20	



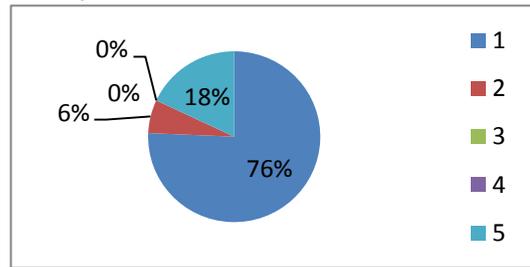
2. 担当者の身だしなみは、清潔感があり適切ですか。

1. 満足	74
2. ほぼ満足	16
3. やや満足	1
4. 不満	0
5. 無回答	20



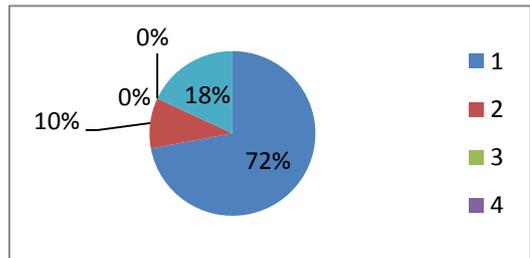
3. 訪問時間は守られていますか。また、遅れる時は連絡がありますか。

1. 満足	84
2. ほぼ満足	7
3. やや不満	0
4. 不満	0
5. 無回答	20



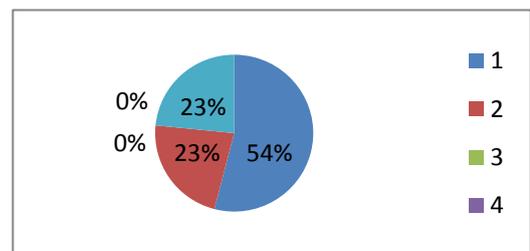
4. 担当者は、話しやすい雰囲気を作っていますか。

1. 満足	80
2. ほぼ満足	11
3. やや不満	0
4. 不満	0
5. 無回答	20



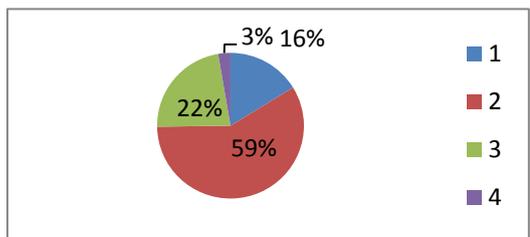
5. 急な出来事が起こった時は、迅速な対応をしていますか。

1. 満足	60
2. ほぼ満足	25
3. やや不満	0
4. 不満	0
5. 無回答	26



☆このアンケートにお答えいただいた方は、御利用者の方ですか、それとも御家族の方ですか。

1. 御利用者	18
2. 御家族	65
3. 両方	25
4. 無回答	3



I ケアマネージャーが提供するサービスについての説明

- ・全て満足にすべきだと思うのですが、ちょっと忘れてしまった部分もあり申し訳ございません。お尋ねすると、教えて頂けます。
- ・ゆっくり話していただけるので、わかりやすいです。
- ・2~4については別に聞こうとは思いませんでした。
- ・何もかも事が初めてなので、戸惑うことばかりですが、ケアマネージャーの適切なアドバイスを受け、大変、心強く感謝しています。
- ・色々あるサービスの事についていねいに説明して頂いています。
- ・今の方でとても満足しております。
- ・本人はもちろん家族にとっても何もかも初めての出来事。1・2の質問は目の前の状態にとらわれ、書類をよく見る余裕がなく理解していない部分が少々ある為、ほぼ満足にしている。

- ・全て満足にすべきだと思うのですが、ちょっと忘れてしまった部分もあり申し訳ございません。お尋ねすると、教えて頂けます。
- ・利用日や時間を度々変更していただき心苦しく思いますが、心良く手配いただき、感謝しています。
- ・説明書に書かれている事は、パッと見ただけではわかっているつもりで、そのまま流れてしまっていると思うがわかりにくいと思われる事項については、わかりやすく補足説明して下さっています。
- ・とても助かっています。今後、不安になってくる事もあると思いますので、またいろいろなサービスについて聞かせていただくとありがたいです。

Ⅱ ケアマネージャーが提供するサービスの内容の満足度

- ・母はいつも優しく接していただき、安心してお任せしています。
- ・病状が変わった時に相談しますと早く対応して常に親切に接して下さるので有り難く思っております。
- ・本人の希望を聞き入れ、施設との間で、できる限り希望通りできる様とりはからって下さっている満足しています。本人も不満なく通っています。
- ・ケアマネージャーとの月1回の面談では本人は大変よくおしゃべりをしています。ケアマネージャーの声かけで、前向きな思考ができる様子もうかがわれます。
- ・本人の病状が不安定なため、これからのサービスをお願いする予定です。
- ・先の事を心配していましたが、ケアマネージャーと一緒に考えサービス計画に助言をいただき安心してあります。
- ・いつも話を聞いてもらったり、聞かせてもらって励みになります。突然入院することになった時もショートステイの手配やいろいろ大変お世話になり感謝しています。
- ・当方の要望する、施設やサービスがないのが一番問題。内容的にはリハビリ中心のサービスを要望しているのですが、これはケアマネージャーの問題ではありません。
- ・計画提案をうけても体調等により実行が思うようにできない場合があります計画書につながらない。本人、家族に合ったサービスがあればよいと望みます。・毎回、親切丁寧な説明を受けています。本人の話方一つをとってもわかりやすくゆっくりと話をされています。義母も安心した様子で話を聞き、会話ができています。
- ・ショートの日曜日が合わない時があるのと、これも本人の問題ではあるのですが、ショートは1泊しか出来ないのが残念です。1泊と言うとたれやれという時がない感じです。私も仕事をしているので、夜、家にいない時に1泊して帰ってこられても、なんとなくゆっくりできる事が無い。でも、娘に全部まかせっきりの心の負担が少しましになりますね。ショートのもう少し行ってくると楽なのですが。

Ⅲ ケアマネージャーの接遇についての満足度

- ・先日、母の容態が急変した時にも、すぐに連絡をとれて、いろいろと相談にのってくださいましたし、アドバイスも適切にさせていただきました。
- ・話しやすく時間も守られる、よい人です。
- ・担当者の名前を覚えたようで月1回の家庭訪問も緊張がとれて話をすることができています。「優しい人でよかった。」と言っています。義母のスピードに合わせて話をしてくださっている事がうれしい用です。
- ・担当者も明るく、なんでも話ができる事によろこんでいます。何かあったらすぐに知らせてと言っていたいただき安心してあります。
- ・急な出来事が起こった事はありませんが、多分、対応していただけたと思います。
- ・電話した時、お願いした時、いつもすぐに対応して下さいます。
- ・こちらの方が時間的に無理を言ったりしていますが、できる限りあわせて訪問して下さってます。ご迷惑をおかけして申し訳なく思っています。
- ・いつも丁寧に対応していただいております。

「ご意見やご感想」

○お世話になり、とても感謝しています。無理なお願いかもしれませんが、歯医者など定期的に見てもらえるところがあれば有り難いです。髪のカットなども。
→いつもありがとうございます。ご近所の歯科を調べることは出来ると思います、また訪問歯科をご紹介することができます。美容室については、訪問理容をご紹介することができます。

○本人に合ったサービスを提案してほしい。要望を聞いていただいて、市や府にサービスを提案してほしい。
→いつもありがとうございます。ご本人・ご家族様が満足いただけるサービスをご紹介出来るようにいたします。不足しているサービスを提案するように致します。

○できるなら今の担当者の方がずっといけたらと思います。お世話をかけています。

→いつもありがとうございます。ご心配をおかけします。出来る限りご要望にお応えしたいと思いますが、事業所の都合で担当の変更があることを、ご理解いただけますようよろしくお願いいたします。

○今年で主人を歩かせたり、介助していますが、もう少し年がいくと重くて。本人の歩行具合が、どんどん悪い状態になっているので不安です。ケアマネージャーさんのサービスについての意見とは違ってすみません。サービスについては満足しています。でも本人がなかなか思うようにしてくれないので、それについての不満は大きいです。→いつもありがとうございます。介護の負担や先の見えない介護への不安が大きく、ご本人様と介護者様の間で意見の違いがあり、担当からもサービスの提案をしているが、ご本人様が受け入れていただけない状態のようですね。ご本人が、受け入れる心の準備ができていないとなかなか難しいと思います。担当に不満を話していただき介護者様の心労を少しでも引き受けることが出来たらと思っております。

○年令と共に一人ぐらしの不安さを覚える最近では家族の次に暖かく見守って頂けるのは大変ありがとうございます。できれば24時間体制が頂きたいです。

→いつもありがとうございます。嵐山寮居宅介護支援事業所では24時間の連絡体制を行っております。営業時間外にご連絡いただいた内容により、直ちに担当に連絡をするべきと判断するケースにおいては、担当に連絡・対応させていただきます。

○痴呆の老人の状態がどんどん進行していく状況などが個人差はあると思いますが、教えてもらえると家族の気持ちに余裕が持てるのではないかと思います。本人と一緒にではなく、お話を聞いてもらえる時間がもう少しほしいと思います。

→いつもありがとうございます。十分にお話をお聞き出来ていないとのことで申し訳ございません。ご本人様が同席されている場面では、お話いただけない場合には、ご本人様が同席されない環境でお話をお聞きすることもさせていただきますので、担当にお問い合わせください。認知症に対してのご相談は、医療の相談になりますのでまずは先生にご相談となりますが、日常生活で遭遇する認知症の状態を担当がお聴きすることで、お話出来ることもあると思います。また認知症の学習も行いご相談を伺えるようにします。

「アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。」

多くの方に、「良くしていただいている。相談にのっていただきアドバイスをいただき心強いです。」とお答えいただきました。お褒めの言葉をたくさんいただき少し「ホット」しております。

今後も、みなさまのご期待を裏切らないようにいたしますので、みなさまの、ご指導・ご鞭撻をなにとぞよろしくお願いいたします。申し上げます。