

# 平成27年度 嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわでは、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。

平成26年7月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ開設(平成28年3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ひろさわ(ケアマネジャー) 利用の利用者及び家族

調査方法 アンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

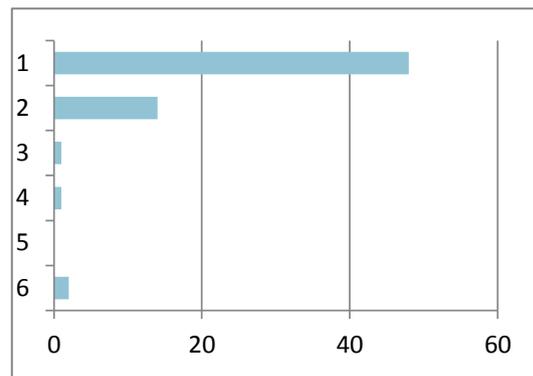
調査期間 平成27年11月～12月末 配布 94 回収 66 回収率 70.2%



## 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。

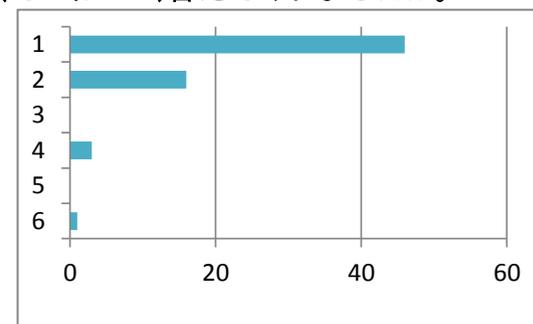
①わかりやすい説明があった	90.6%	48
②ある程度の説明があった	26.4%	14
③普通(どちらでもない)	1.9%	1
④わからない・覚えていない	1.6%	1
⑤説明がなかった。	0.0%	0
⑥無回答	3.8%	2



※①いつも、ケアマネジャーさんから十分過ぎる程、納得のいく説明を受け喜んでます。今後共よろしくをお願いします。

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	86.8%	46
②ある程度満足な対応があった	30.2%	16
③普通(どちらでもない)	0.0%	0
④今まで質問したことがない・わからない	5.7%	3
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	1.9%	1

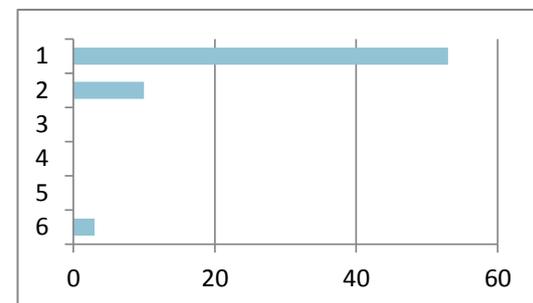


※①当方の質問に対し誠に当を得た答えを頂いて居り満足しております。

※③しかし、言葉がはっきりしているので良いと思う。

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?

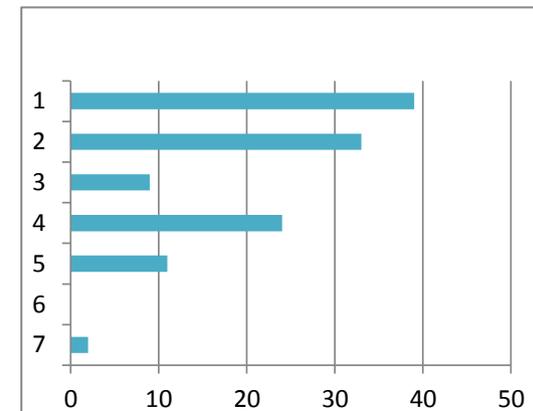
①十分聞いてくれた	100.0%	53
②どちらかといえば聞いてくれた	18.9%	10
③どちらでもない	0.0%	0
④どちらかといえば聞いてくれなかった	0.0%	0
⑤まったく聞いてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	5.7%	3



※①対処方法は十分です。

4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

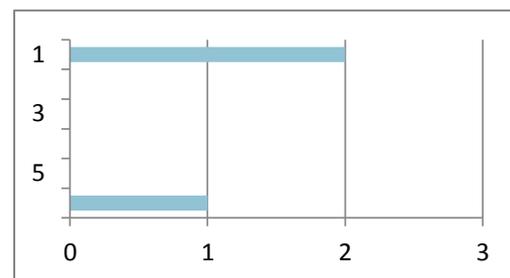
①希望するサービスが組み入られている	37.9%	39
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形となっている	32.0%	33
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	8.7%	9
④自分や家族の意向を反映している	23.3%	24
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	10.7%	11
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	1.9%	2



※⑥今、サービスに行ってませんので、わかりません。

4-B 3.について不満と思われる点は（複数回答）

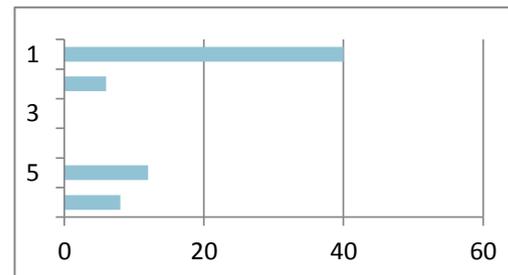
①希望するサービスが組み入れられていない	33.3%	2
②希望していないサービスが組み入れられている	0.0%	
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	0.0%	
④他事業所のサービスを使いたいのに使わせてくれない	0.0%	
⑤自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	0.0%	
⑥その他	16.7%	1



※⑥短期間で変更になったこと。

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。

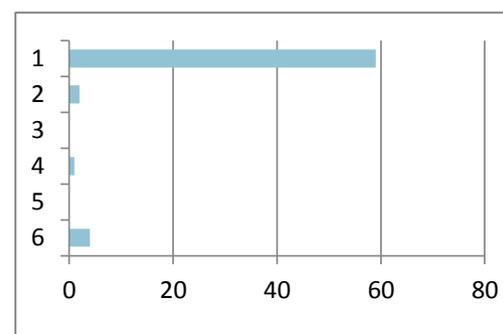
①秘密保持が徹底されている	75.5%	40
②ほぼ秘密は守ってくれている	11.3%	6
③普通	0.0%	
④秘密を守ってくれない	0.0%	
⑤わからない	22.6%	12
⑥無回答	15.1%	8



※①ケアマネジャーさんは、無駄なことを云われたい。

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。

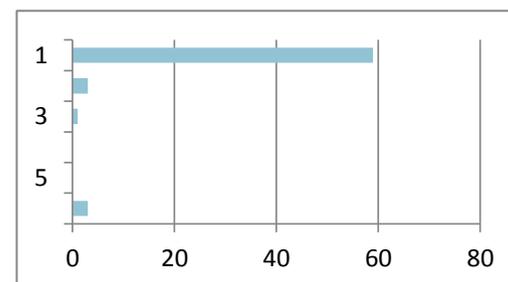
①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	111.3%	59
②ある程度、都合を配慮してくれている	3.8%	2
③普通（どちらでもない）	0.0%	
④わからない	1.9%	1
⑤都合を聞いてくれ	0.0%	
⑥無回答	7.5%	4



※①当方の都合を聞いた上で、日程を調整して下さる。

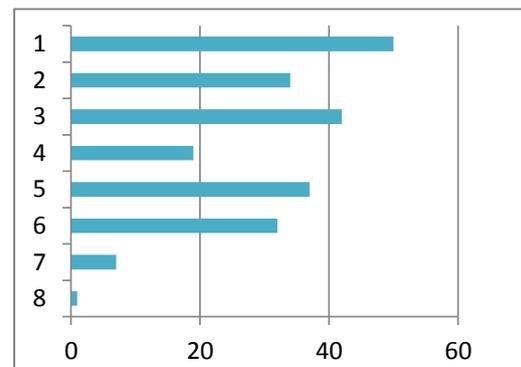
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	111.3%	59
②やや満足している	5.7%	3
③どちらでもない	1.9%	1
④わからない	0.0%	
⑤不満	0.0%	
⑥無回答	5.7%	3



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	30.7%	50
②説明が丁寧でわかりやすい	20.9%	34
③言葉遣いや態度が良い	25.8%	42
④専門的な助言や援助をしてくれる	11.7%	19
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	22.7%	37
⑥迅速に動いてくれる	19.6%	32
⑦その他	4.3%	7
⑧無回答	0.6%	1

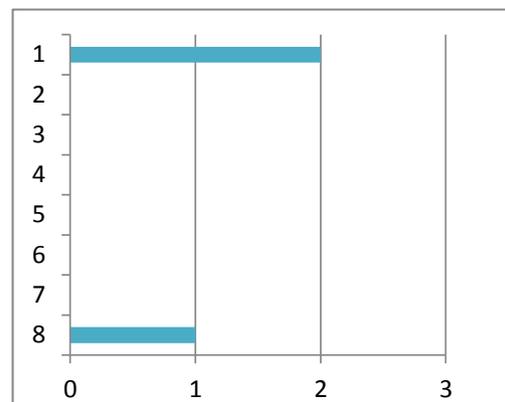


※こちらの希望を聞いてもらい調節して頂いているので満足です。

※文句の云いようがありません。良く気のつく先生だと喜んでいきます。

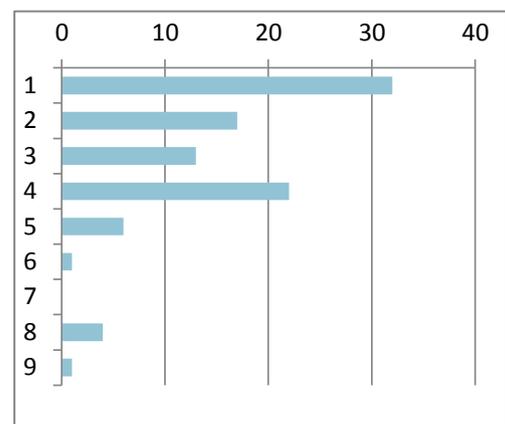
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	40.0%	2
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担当者の言葉使いや態度が悪い	0.0%	
⑤専門家としての助言や援助をしてくれない	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	20.0%	1



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	38.6%	32
②体の状態が改善された	20.5%	17
③自分で出来ることが増えた	15.7%	13
④気持ちが明るくなった	26.5%	22
⑤変わらない	7.2%	6
⑥悪くなった	1.2%	1
⑦わからない	0.0%	
⑧その他	4.8%	4
⑨無回答	1.2%	1



※家族の負担が減った。 ※家内の暗かった気持ちも、最近は明るくなった。

※家の中ばかりいたのでデイに行く回数も増え、外に出る機会が増えた。

※特に保険サービスを受けていない。 ※今まで気づかなかったことが第3者の目でわかることや発見があった。

10. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

100% (満足)

39

- ・連絡の調整が早い。
- ・色々和相談にのってもらって助かっています。
- ・迅速な対応をして頂けたから。いつもご多忙な中をありがとうございます。
- ・その都度の意向に、いつもこころよく敏速に対応下さり、大きな安心感があります。
- ・訪問日がくると利用者も家族もピリッとしていい感じです。
- ・大変親切で丁寧です。
- ・本人、家族共に満足しています。
- ・病人の気持ちを感じて頂いており、又、迅速かつ正確に対処して頂いている。大変良く気を配って頂いています。十分満足しておりますので、特記事項はございません。貴所の益々の御繁栄を心からお祈り申し上げます。
- ・ケアマネジャーさんの前向きにお話して下さるので、元気を頂くように思います。ありがとうございます。
- ・お願いするとすぐに対応して下さい、状態をよく見て最善方法を考えて下さるから。他府県から来て、不安いっぱいだった母にとって、京都の福祉は親子ともども初めてのことだらけでしたが、常に寄り添ってくださいました。これからも、よろしくお願ひいたします。
- ・親切丁寧に説明して下さりこちらの身になってくださいます。
- ・よくやっていただいています。
- ・話を聞いて下さる。
- ・おだやかでやさしい。話をゆっくり聞いてくれますのでとても満足しています。
- ・はじめてケアマネジャーさんと出逢い主人も安心してお話するようになり主人に合ったデイサービスを紹介して頂き本人も家族共喜んで降ります。本人も家族もケアマネジャーさんが来てくださる事を楽しみにしております。これからもよろしくお願ひ致します。〈感謝〉

95%

3

- ・訪看さんや訪問リハビリの方との連絡が密で助かります。皆さんのおかげで自宅でみる事ができています
- ・ほぼパーフェクトです。地域の情報や福祉の提案を適切にして下さるので感謝しています。
- ・ケアマネジメントに満足する。

90%

11

- ・サービス利用票の字がもう少し大きいといいなと思います。
- ・体の状態を判断していただき、速やかに連絡していただき、毎日をすごさせていただいております。
- ・介護しているものに対してもお風呂の手助けをしていただけるよう配慮していただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・こちらの希望をよく聞いて下さり、誠意が感じられます。
- ・できるだけ家での介護をしていきたいとは思っているのですが、自分の老化と本人の老化、どこまで現状のままやっていけるか？ その都度、やれる事とお願ひして、お手伝いしてもらわないといけない事を考えていかないといけないので、その時には、又、お力を貸して下さい。今後もよろしくお願ひします。わけのわからない事を、時々言うので、大変ご迷惑をおかけします。申し訳ありません。
- ・ヘルパーさんが1年でころころ変わった時は信用不足になりましたが、最近は落ち着き少し安心しています。今後ともよろしくお願ひします。

85%

0

80%

7

- ・いつもこちらのお話を気持ちよく聞いてもらっています。
- ・色々和細かい調整等お願ひする事が多いですが、迅速に対応して頂いています。総じてこちらの希望をに沿って尽力してもらって、今のところ満足している。

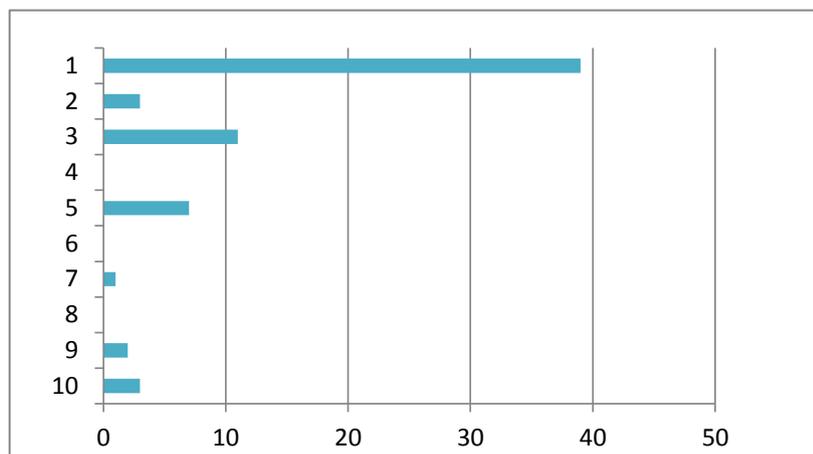
75%

0

70%

0

① 100%	73.6%	<b>39</b>
② 95%	5.7%	<b>3</b>
③ 90%	20.8%	<b>11</b>
④ 85%	0.0%	
⑤ 80%	13.2%	<b>7</b>
⑥ 75%	0.0%	
⑦ 70%	1.9%	<b>1</b>
⑧ 65%	0.0%	
⑨ 50%	3.8%	<b>2</b>
⑩無記入	5.7%	<b>3</b>



<学区>

常盤野 (2件)	太秦 (2件)	南太秦 (2件)	花園 (0件)	御室 (2件)
宇多野 (4件)	高雄 (0件)	嵯峨野 (10件)	嵐山 (12件)	嵯峨 (15件)
広沢 (12件)	梅津 (0件)	北梅津 (0件)	安井 (0件)	
その他 (2件)	無回答 (3件)			

<性別>

男 (32件)  
 女 (31件)  
 無回答 (3件)

<要介護>

1 (20件)  
 2 (22件)  
 3 (10件)  
 4 (4件)  
 5 (5件)  
 無回答 (5件)

<アンケートに回答された方>

本人 (18件)  
 家族 (37件)  
 本人と家族 (5件)  
 無回答 (6件)

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ひろさわ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専門的な意見・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。