

# 平成27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27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

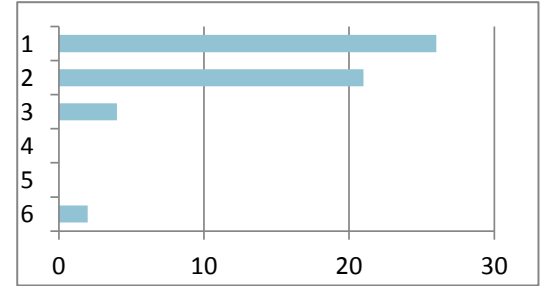
調査期間 平成27年10月1日～11月30日 配布 94 回収 53 回収率 56.3%



## 集計結果

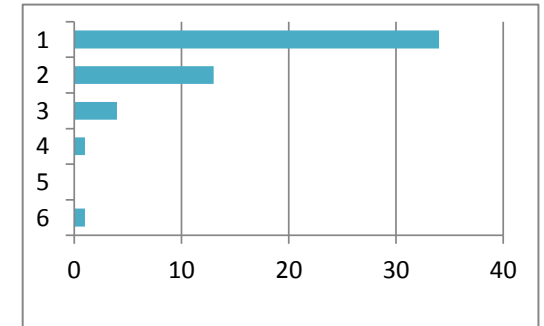
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	49.1%	26
②ある程度の説明があった	39.6%	21
③普通(どちらでもない)	7.5%	4
④わからない・覚えていない	0.0%	0
⑤説明がなかった。	0.0%	0
⑥無回答	3.8%	2



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。

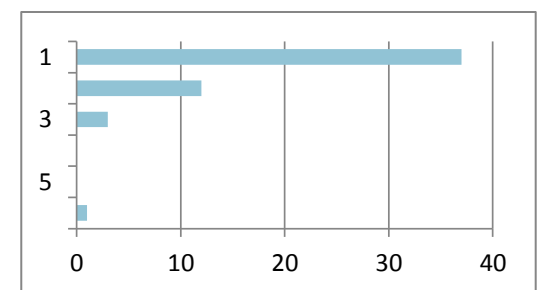
①十分満足な対応であった	64.2%	34
②ある程度満足な対応があった	24.5%	13
③普通(どちらでもない)	7.5%	4
④今まで質問したことがない・わからない	1.9%	1
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	1.9%	1



※③普通の自由記述1名…しかし言葉がはっきりしているの、良いと思う。

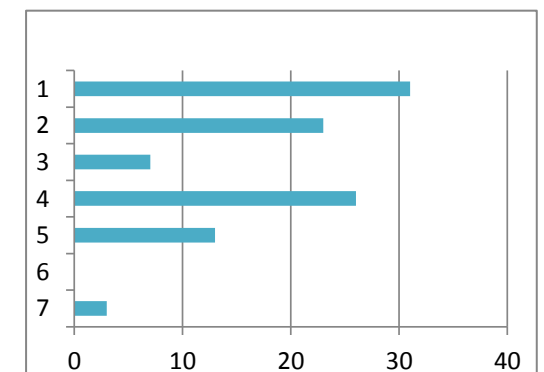
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	69.8%	37
②どちらかといえば聞いてくれた	22.6%	12
③どちらでもない	5.7%	3
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	1.9%	1



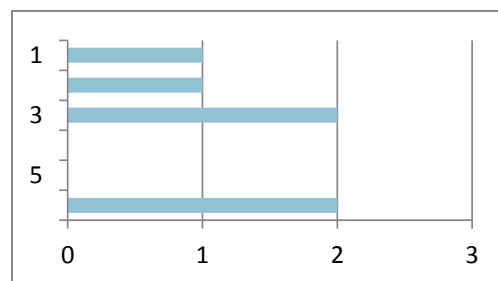
4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入られている	30.1%	31
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	22.3%	23
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	6.8%	7
④自分や家族の意向を反映している	25.2%	26
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	12.6%	13
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	2.9%	3



4-B 3.について不満と思われる点は（複数回答）

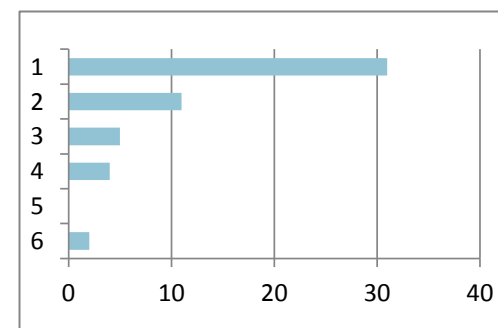
①希望するサービスが組み入れられていない	16.7%	1
②希望していないサービスが組み入れられている	16.7%	1
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	33.3%	2
④他事業所のサービスを使いたいのに使わせてくれない	0.0%	0
⑤自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	0.0%	0
⑥その他	33.3%	2
⑥その他：特になし。短期間で変更になった事。		



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。

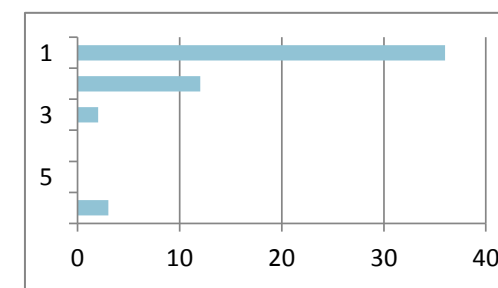
①秘密保持が徹底されている	58.5%	31
②ほぼ秘密は守ってくれている	20.8%	11
③普通	9.4%	5
④わからない	7.5%	4
⑤秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑥無回答	3.8%	2

※秘密保持が徹底されていると思うとの回答あり。



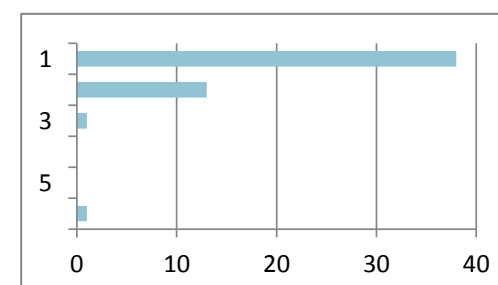
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	67.9%	36
②ある程度、都合を配慮してくれている	22.6%	12
③普通（どちらでもない）	3.8%	2
④わからない	0.0%	0
⑤都合を聞いてくオ	0.0%	0
⑥無回答	5.7%	3



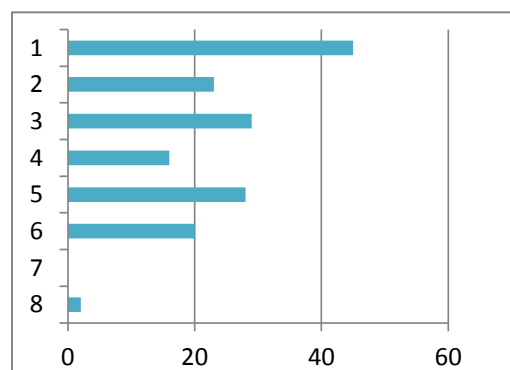
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	71.7%	38
②やや満足している	24.5%	13
③どちらでもない	1.9%	1
④わからない	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.9%	1



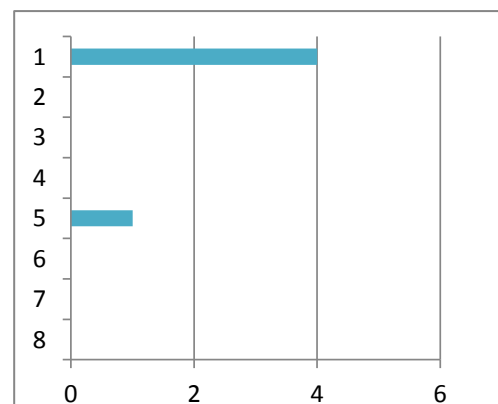
8-A 7について満足と思われる点は(複数回答)

①約束の時間を守る	27.6%	45
②説明が丁寧でわかりやすい	14.1%	23
③言葉遣いや態度が良い	17.8%	29
④専門的な助言や援助をしてくれる	9.8%	16
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	17.2%	28
⑥迅速に動いてくれる	12.3%	20
⑦その他	0.0%	0
⑧無回答	1.2%	2



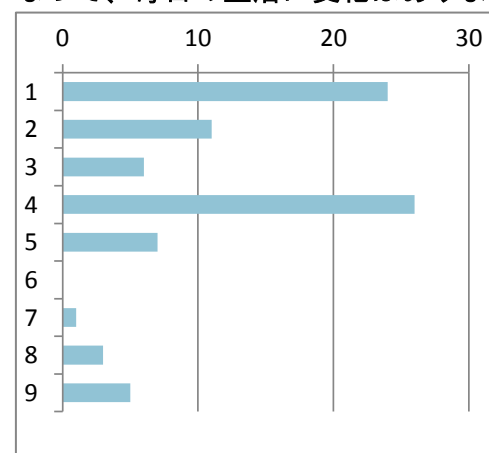
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	80.0%	4
②約束の時間を守らない	0.0%	0
③はじめに説明を受けた内容と違う	0.0%	0
④専門家としての助言や援助をしてくれない	0.0%	0
⑤担当者の言葉使いや態度が悪い	20.0%	1
⑥気持ちや思いを聞いてくれない	0.0%	0
⑦迅速に動いてくれない	0.0%	0
⑧その他	0.0%	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	28.9%	24
②体の状態が改善された	13.3%	11
③自分で出来ることが増えた	7.2%	6
④気持ちが明るくなった	31.3%	26
⑤変わらない	8.4%	7
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	1.2%	1
⑧その他	3.6%	3
⑨無回答	6.0%	5



\* その他より抜粋①家族の負担が減った。②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。  
③特に保険サービスを受けていない。

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)

- ・ 話しやすく気持ちが良い。
- ・ ニーズに沿って全ての事を処置して下さる。
- ・ 今まで通りよろしくお願いします。
- ・ 前任の担当者の退職が残念であるが、後任の担当者にも期待。
- ・ 突然の難病を告げられ、どう行動していいか分からず、ケアマネジャーが決まってから、次々と助かっている事が多くなり、すごく心強く感じました。これからも困った事があれば色々と助けて頂けると有難いです。

95%

- ・ 安心して毎日を送る事ができてます。ありがとうございます。
- ・ 事業体のルールに当方が合わせることもある。また、担当の交代が少しあるので。

90%

- ・ できればもっと担当してほしかった。
- 慣れるに従って話しやすく気持ちが明るくなり言葉遣いが綺麗で、話していて感心させられた。又打ち合わせの時も行き届いた物言い間違いのない人との印象を受けた。担当を变えられるのは残念ですが色々な人に助けに支えられる事を喜んでいる。

85%

- 日々の変わらぬ介護に溜め息がでそうになる時がありますが、週1度の訪問看護、訪問リハビリの時のおしゃべりが気持ちを楽にしてくれます。また、変化のない事が改めてうれしく感じられたりもします。ショートステイも長く利用でき様になり、本人も喜んでいる姿はホッとしております。介護現場の大変さを感じながらお願いする事も多く、感謝以外にありません。こちらはして頂たくばかりですが、介護して下さる方々の健康を祈ります。

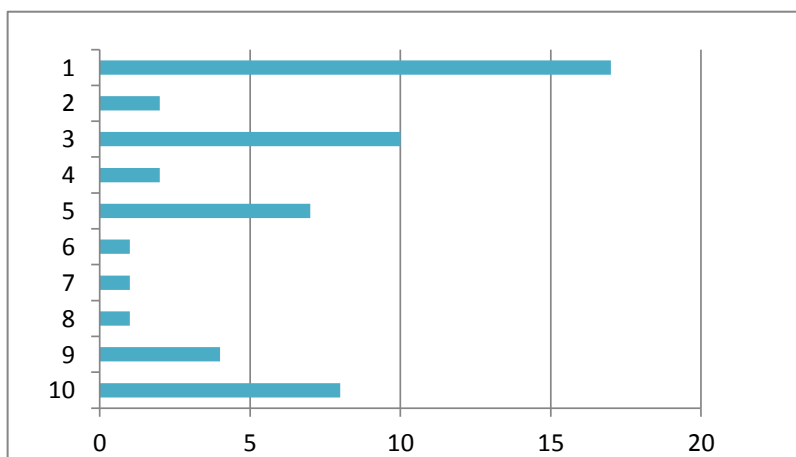
80%

- ・ 今の所、介護度も低い為、フィットネスのデイサービスだけなので、ケアプランを提案する程ではないです。介護度が上がり色々とサービスを受ける事になる時、心身に相談にのってもらえたらうれしいです。

75%

- ケアマネが利用の方法等どこまでわかっているのかよくわからない部分がある。

① 100%	32.1%	<b>17</b>
② 95%	3.8%	<b>2</b>
③ 90%	18.9%	<b>10</b>
④ 85%	3.8%	<b>2</b>
⑤ 80%	13.2%	<b>7</b>
⑥ 75%	1.9%	<b>1</b>
⑦ 70%	1.9%	<b>1</b>
⑧ 65%	1.9%	<b>1</b>
⑨ 50%	7.5%	<b>4</b>
⑩ 無記入	15.1%	<b>8</b>



<学区>

常盤野(2件) 太秦(6件) 南太秦(1件) 花園(1件) 御室(3件)  
宇多野(3件) 高雄(2件) 嵯峨野(2件) 嵐山(3件) 嵯峨(2件)  
広沢(3件) 梅津(0件) 北梅津(1件) 安井(0件)  
その他(2件) 無回答(18件)

<性別>

男(26件)  
女(23件)  
無回答(4件)

<要介護>

1(19件)  
2(12件)  
3(8件)  
4(5件)  
5(1件)  
無回答(8件)

<アンケートに回答された方>

本人(21件)  
家族(24件)  
無回答(12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。