

平成28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29年1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

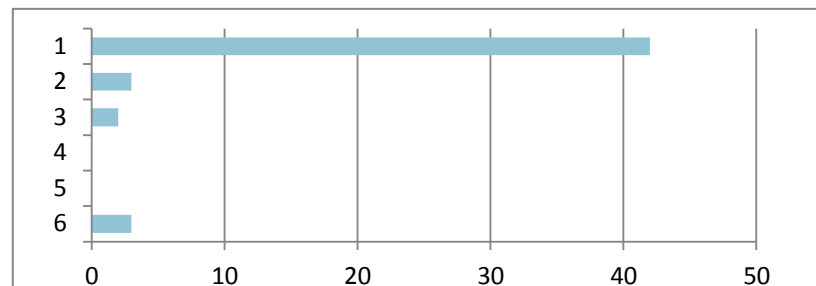
調査期間 平成28年10月1日～12月31日 配布 79 回収 50 回収率 63.3%



集計結果

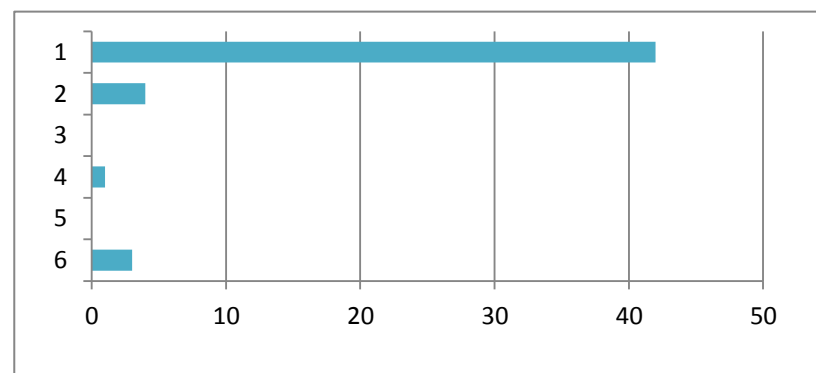
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。

①わかりやすい説明があった	84.0%	42
②ある程度の説明があった	6.0%	3
③普通(どちらでもない)	4.0%	2
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	6.0%	3



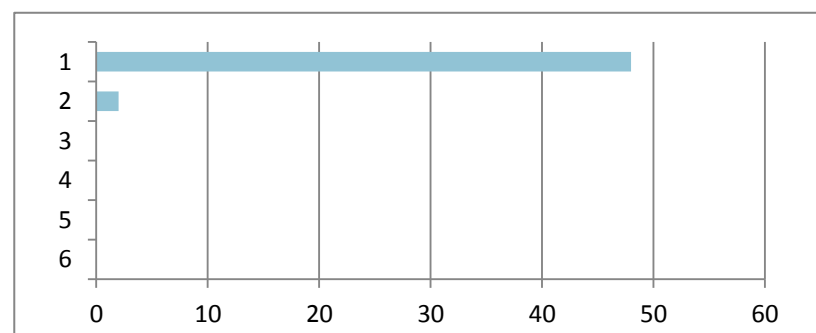
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	84.0%	42
②ある程度満足な対応があった	8.0%	4
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	2.0%	1
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	6.0%	3



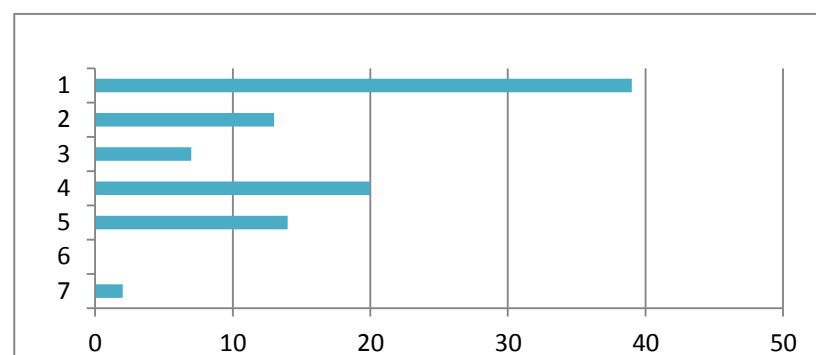
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	96.0%	48
②どちらかといえば聞いてくれた	4.0%	2
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	0.0%	0



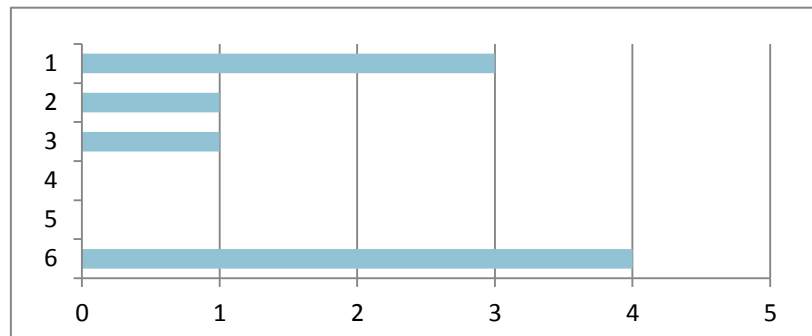
4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入れられている	41.1%	39
②サービスの利用回数や時間が希望に沿った形となっている	13.7%	13
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	7.4%	7
④自分や家族の意向を反映している	21.1%	20
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	14.7%	14
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	2.1%	2



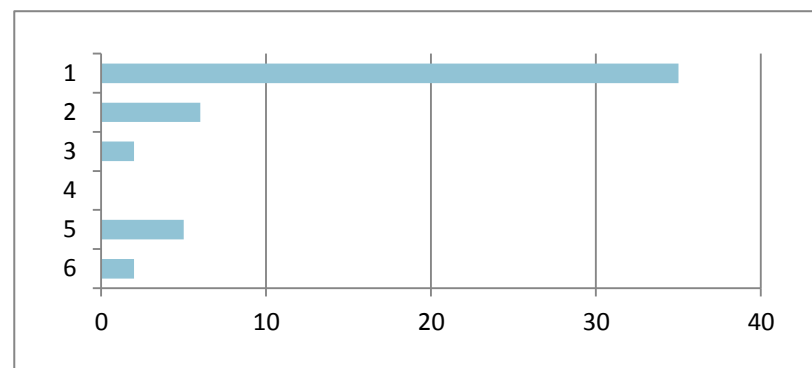
4-B 3.について不満と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入れられていない	33.3%	3
②希望していないサービスが組み入れられている	11.1%	1
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	11.1%	1
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	44.4%	4



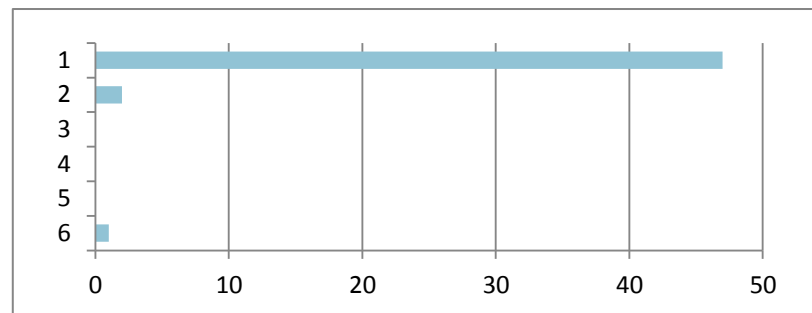
5. 担当者は、あなたや家族のことを無断で他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

①秘密保持が徹底されている	70.0%	35
②ほぼ秘密は守ってくれている	12.0%	6
③普通	4.0%	2
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	10.0%	5
⑥無回答	4.0%	2



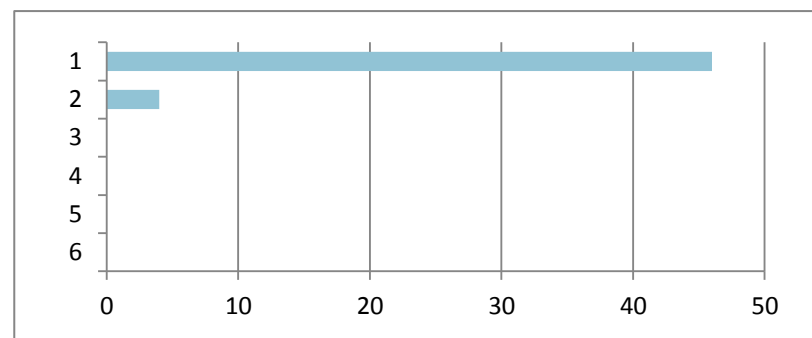
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	94.0%	47
②ある程度、都合を配慮してくれている	4.0%	2
③普通(どちらでもない)	0.0%	0
④わからない	0.0%	0
⑤都合を聞いてくれない	0.0%	0
⑥無回答	2.0%	1



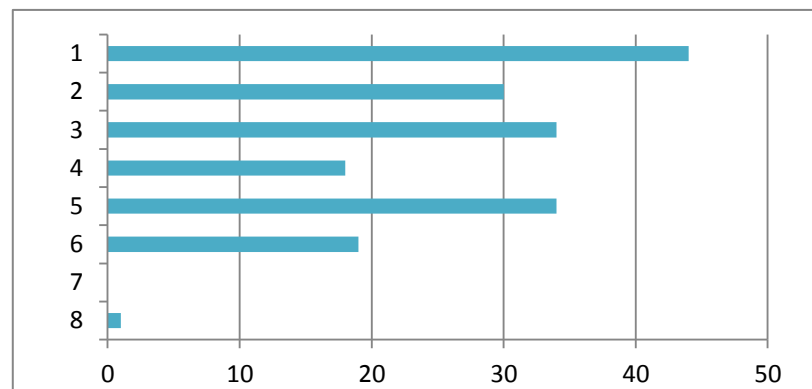
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	92.0%	46
②やや満足している	8.0%	4
③どちらでもない	0.0%	0
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥無回答	0.0%	0



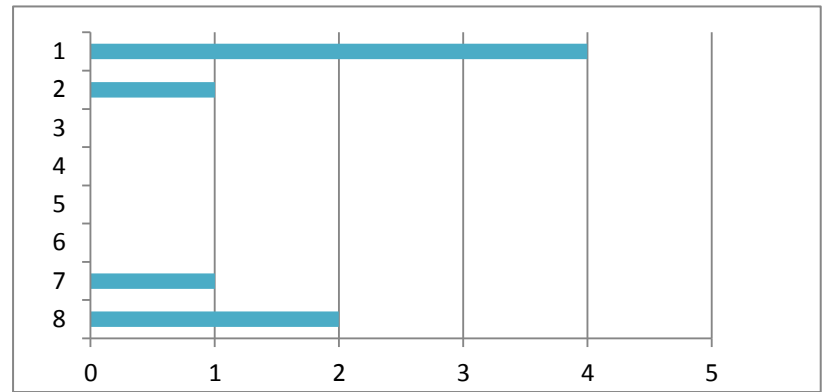
8-A 7.について満足と思われる点は(複数回答)

①約束の時間を守る	24.4%	44
②説明が丁寧でわかりやすい	16.7%	30
③言葉遣いや態度が良い	18.9%	34
④専門的な助言や援助をしてくれる	10.0%	18
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	18.9%	34
⑥迅速に動いてくれる	10.6%	19
⑦その他	0.0%	0
⑧無回答	0.6%	1



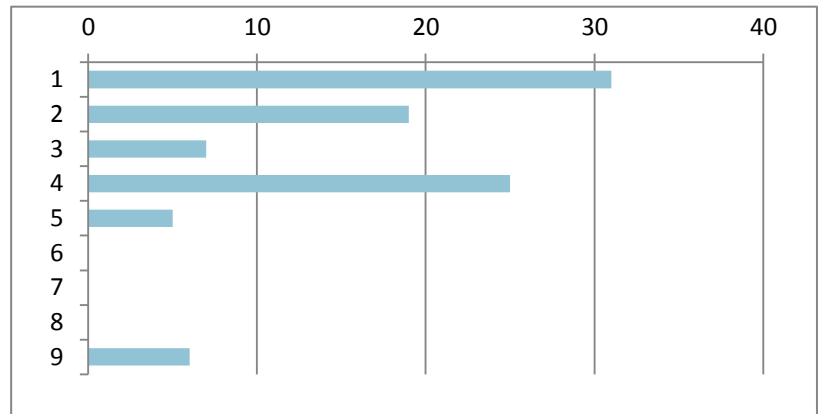
8-B 7.について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	50.0%	4
②約束の時間を守らない	12.5%	1
③はじめに説明を受けた内容と違う	0.0%	0
④担当者の言葉使いや態度が悪い	0.0%	0
⑤専門家としての助言や援助をしてくれない	0.0%	0
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	12.5%	1
⑧その他	25.0%	2



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	33.3%	31
②体の状態が改善された	20.4%	19
③自分で出来ることが増えた	7.5%	7
④気持ちが明るくなった	26.9%	25
⑤変わらない	5.4%	5
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	0.0%	0
⑧その他	0.0%	0
⑨無回答	6.5%	6



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)

- ・本人の希望を聞いてサービスを考え実施して下さい、本人の出来ることが増え良い方向に変わった。
- ・親切でやさしい。
- ・とてもハキハキして、聞きやすい。明るくて、気持ちが良い。
- ・良くして頂いています。
- ・いつも、やさしく接して下さい、感謝している。
- ・本人(家族)の希望を迅速に対応して頂けて、本当にうれしいです。
- ・感謝しています。
- ・面談の日時を楽しみに待っている。気持ちが明るくなる。
- ・対応が明るく楽しい。
- ・私の人には言えないことなどを良く聞いて下さる。
- ・温かい人柄がにじみ出て接して下さいのため、気持ちが明るくなる。
- ・何の問題もありません。
- ・新任の方なので、まだ私の心身について、ご理解頂いていないかもしれませんが、今後よろしくお願いします。
- ・何時も親切で謙虚な人柄。
- ・本人のことをよく考えて下さる。

99%

- ・満足に対応してもらっています。
- ・これからも期待する。

90%

- ・家庭の事情により、待ち合わせに少し遅れるも、待つて戴ける。どんな時も対応して戴ける。

約束の時間が守れないことがある。希望するサービスが、十分組み入れられていない。

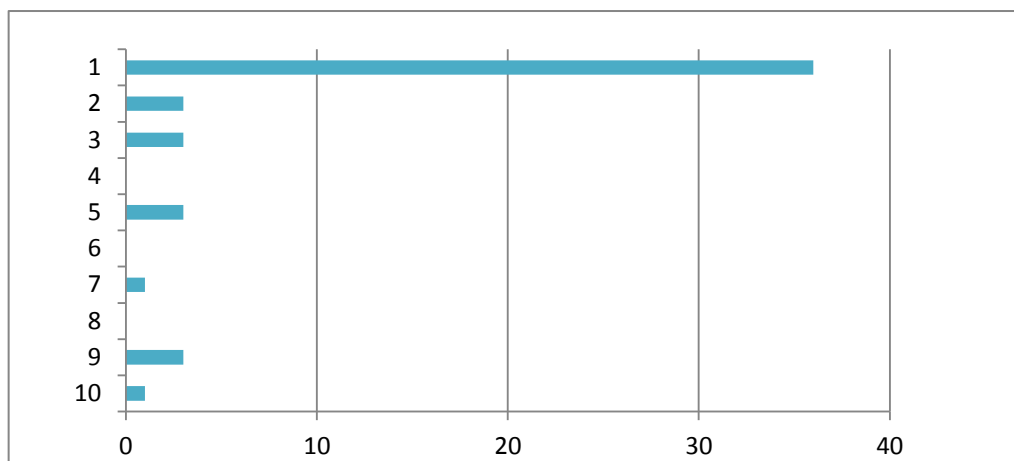
①約束の時間が守れないことがある。

→貴重なご意見をありがとうございます。お約束の時間に到着できるよう、朝礼時に当日の予定の確認を行っておりますが、交通事情や緊急時の対応などにより、時間が遅れる場合がございます。やむを得ず遅れる場合には、ご連絡を差し上げますので、何卒ご了承くださいませようお願いいたします。

②希望するサービスが、十分に組み入れられていない。

→ケアマネジャーは、ご本人の生活機能の維持・向上のことを考慮し、計画を立てております。ご家族を含め十分に話し合い、ご希望に添えるようサービスの調整を勤めさせていただきます。しかし、場合によっては、サービス事業所に空きがない等、ご希望に添えないことがあります。その都度、ご説明をさせていただきます。

①	100%	72.0%	36
②	95%	6.0%	3
③	90%	6.0%	3
④	85%	0.0%	0
⑤	80%	6.0%	3
⑥	75%	0.0%	0
⑦	70%	2.0%	1
⑧	65%	0.0%	0
⑨	50%	6.0%	3
⑩無記入		2.0%	1



<学区>

嵯峨（8件） 広沢（9件） 水尾（0件） 宕陰（0件） 嵐山（8件） 嵯峨野（9件）
 常盤野（2件） 太秦（2件） 南太秦（1件） 高雄（0件） 宇多野（1件） 御室（1件）
 花園（0件） 北梅津（0件） 梅津（0件） その他（0件） 葛野（1件） 大將軍（1件）
 無回答（7件）

<性別>

男（19件）
 女（25件）
 無回答（6件）

<要介護>

1（11件）
 2（21件）
 3（7件）
 4（2件）
 5（2件）
 無回答（7件）

<アンケートに回答された方>

本人（19件）
 家族（23件）
 本人と家族（1件）
 無回答（7件）

〈御意見や御感想〉

- ・病気発症後6年が経ち、いっきに年が10歳も老いたように感じ、どうしたら本人を元の状態に近づけられるか、介護者、本人、家族共に努力して参りました。今のケアマネジャーになり、明るい態度で本人が希望を持てるよう接し、サービスを提供して下さったことにより、少しずつ明るく、生活も改善され、感謝しております。
 - ・通所リハビリの方から「こんなんがあるよ…」と教えてもらってケアマネジャーに相談すると、すぐに福祉用具の方に電話して下さり、2～3日以内に持って来てくれるので助かります。
 - ・いつも、お世話になっております。多少、厳しい評価と思われませんが、それだけ期待が大きいと思って下さい。話し相手としてだけなら100%近いと思いますが、いろいろむづかしいことがあることは、よく存じておりますが、これからもよろしくお願ひします。
 - ・いつも、ありがとう御座います。
 - ・時間も十分に聞いて下さる。いつも良くしてもらっている。ありがたく思います。
 - ・言葉数が少ないので、もう少し話しかけが増えると嬉しいです。
 - ・長年の介護でついつい愚痴をこぼしてしましますが、静かに聞いて戴き、ストレスが治ります。度々、ケアマネジャーが代わり、不安になりますが、前のケアマネジャーと相談しながら、話を進めて戴くので、4年以上となりますが、無事、今日まで来られました。ありがとうございます。
 - ・他事業所の件で対応が悪く、大変不満を受けた件でも、快くこちらの不満や思いを聞いて下さり助かった。
 - ・今のケアマネジャーさんに会えた事に感謝申し上げます。しっかり、こちらの意見を聞いて頂けるケアマネジャーさんです、喜んでおります。今後とも、ケアマネジャーさんと相談して主人と共に努力していこうと思ひます。よろしくお願ひ申し上げます。
 - ・嵐山寮のケアマネジャーさんと出逢って、本当に良かったと感謝しております。今後とも、よろしくお願ひ致します。
 - ・これからも変わらず、よろしくお願ひ致します。
 - ・各要介護度によって、どれ位の支援を受ける事が出来るのか教えてほしい。(受ける事が出来る全般の支援の内容の中で考えられたらと思ひます)。いつも感謝しております。
- 貴重なご意見ありがとうございます。居宅サービスを利用する場合は、利用できるサービスの量(支給限度額)が要介護度別に定められています。詳しくは、担当のケアマネジャーへ、お気軽にご相談下さい。

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、自己研鑽を重ねて参ります。