

平成29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30年1月現在5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

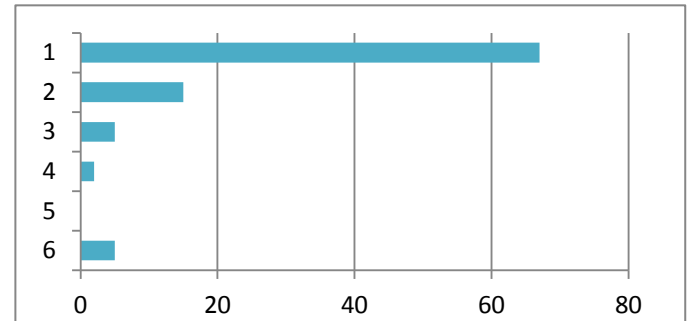
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 平成29年10月1日～11月30日 配布 133 回収 94 回収率 70.7%



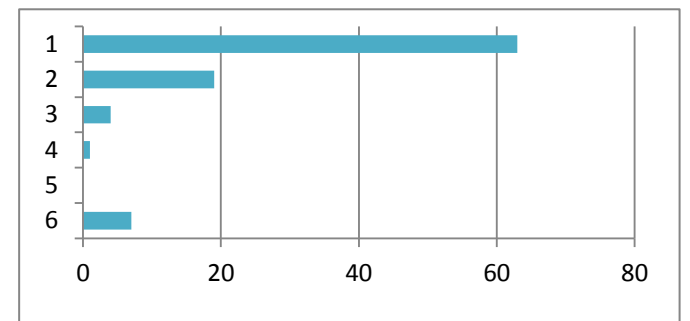
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	71.3%	67
②ある程度の説明があった	16.0%	15
③普通（どちらでもない）	5.3%	5
④わからない・覚えていない	2.1%	2
⑤説明がなかった	0.0%	0
⑥無回答	5.3%	5



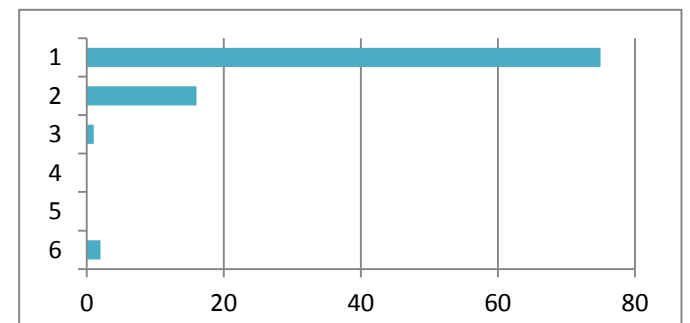
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	67.0%	63
②ある程度満足な対応があった	20.2%	19
③普通（どちらでもない）	4.3%	4
④今まで質問したことがない・わからない	1.1%	1
⑤満足な対応でなかった	0.0%	0
⑥無回答	7.4%	7



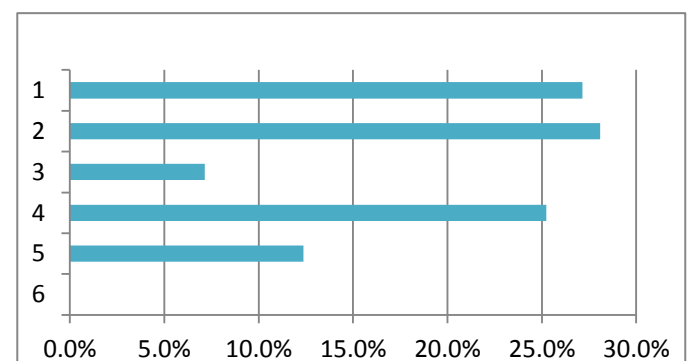
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望（費用、サービス種類、サービス内容など）をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	79.8%	75
②どちらかといえば聞いてくれた	17.0%	16
③どちらでもない	1.1%	1
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	2.1%	2



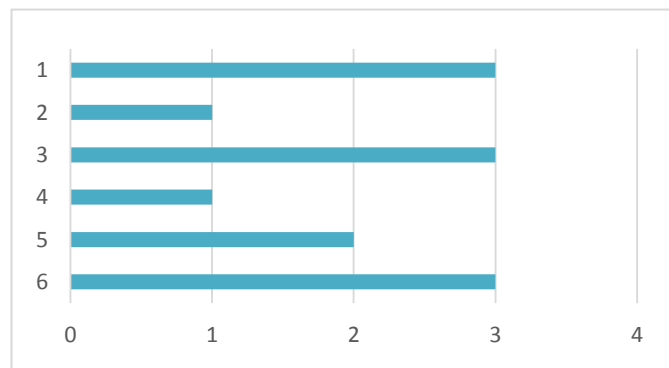
4-A 3. について満足と思われる点は（複数回答）

①希望するサービスが組み入れられている	27.1%	57
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	28.1%	59
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	7.1%	15
④自分や家族の意向を反映している	25.2%	53
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	12.4%	26
⑥その他	0.0%	0



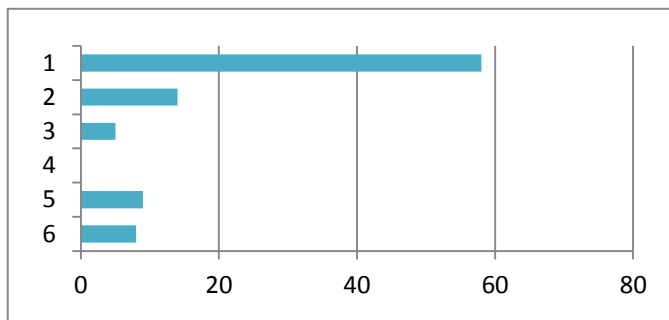
4-B 3. について不満と思われる点は（複数回答）

①希望するサービスが組み入れられていない	23.1%	3
②希望していないサービスが組み入れられている	7.7%	1
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	23.1%	3
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	7.7%	1
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	15.4%	2
⑥その他	23.1%	3



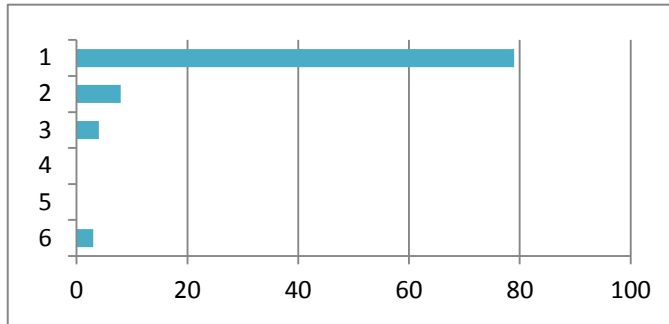
5. 担当者は、あなたや家族のことを無断で他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

①秘密保持が徹底されている	61.7%	58
②ほぼ秘密は守ってくれている	14.9%	14
③普通	5.3%	5
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	9.6%	9
⑥無回答	8.5%	8



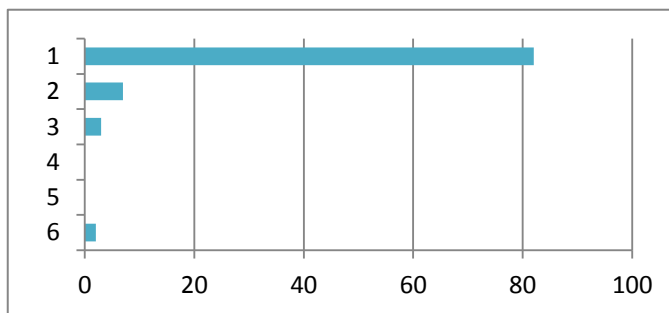
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	84.0%	79
②ある程度、都合を配慮してくれている	8.5%	8
③普通（どちらでもない）	4.3%	4
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	3.2%	3



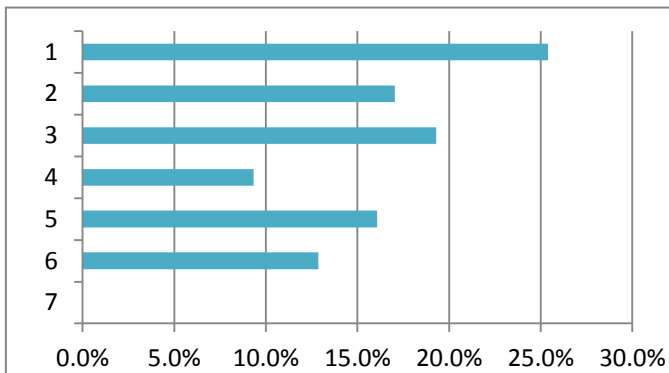
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	87.2%	82
②やや満足している	7.4%	7
③どちらでもない	3.2%	3
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥無回答	2.1%	2



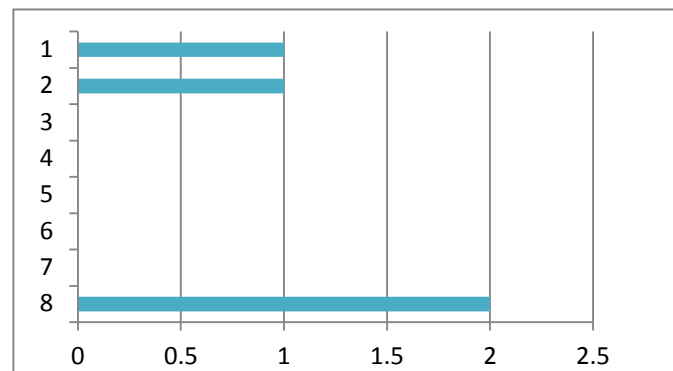
8-A 7. について満足と思われる点は（複数回答）

①約束の時間を守る	25.4%	79
②説明が丁寧でわかりやすい	17.0%	53
③言葉遣いや態度が良い	19.3%	60
④専門的な助言や援助をしてくれる	9.3%	29
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	16.1%	50
⑥迅速に動いてくれる	12.9%	40
⑦その他	0.0%	0



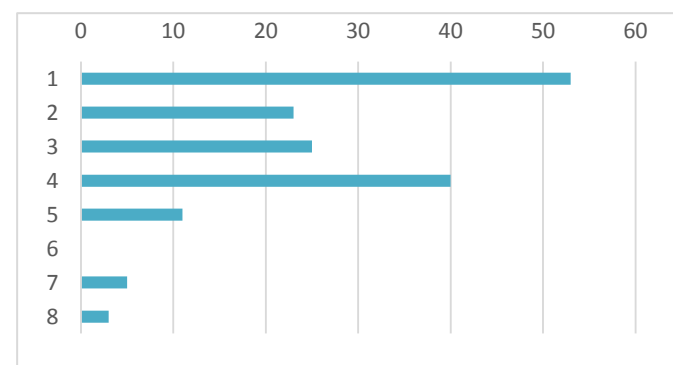
8-B 7. について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	25.0%	1
②約束の時間を守らない	25.0%	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	0.0%	0
⑧その他	50.0%	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。

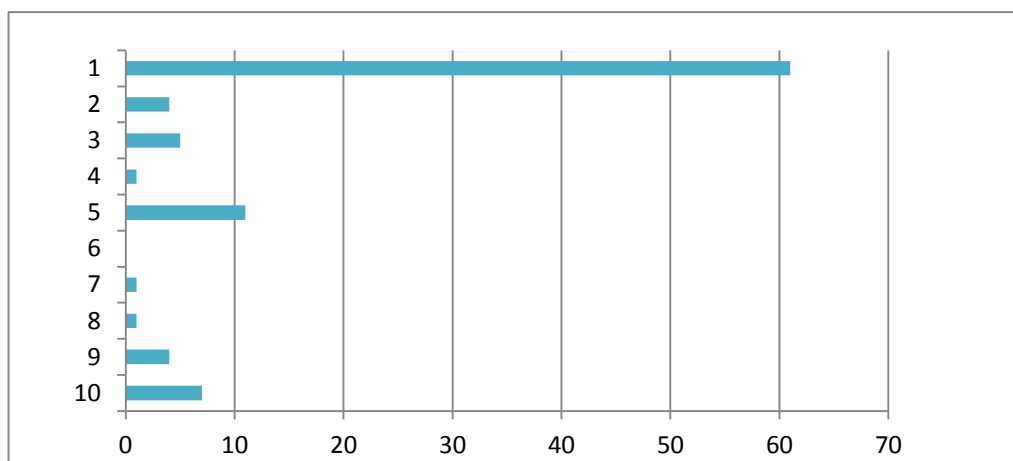
①良い方向へ変わってきた	33.1%	53
②体の状態が改善された	14.4%	23
③自分で出来ることが増えた	15.6%	25
④気持ちが明るくなった	25.0%	40
⑤変わらない	6.9%	11
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	3.1%	5
⑧その他(以下に自由記述を記載)	1.9%	3



- ・その都度、最善のアドバイスを受けている。
- ・体調は色々な日がありますが、生活のメリハリはついて、何とか体力も維持させていただいています。
- ・家の外へ出たり、家族以外とお話できる機会が持てる。

10. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

① 100%	64.9%	61
② 95%	4.3%	4
③ 90%	5.3%	5
④ 85%	1.1%	1
⑤ 80%	11.7%	11
⑥ 75%	0.0%	0
⑦ 70%	1.1%	1
⑧ 60%	1.1%	1
⑨ 50%	4.3%	4
⑩ 無記入	7.4%	7



- 100% (満足)
- ・説明がわかりやすい。
 - ・時間を守ってくれる。
 - ・爽やかで気に入っているよう。
 - ・親切に心配りをしてくれる。
 - ・感じもいいし、優しい言葉使いでありがたい。
 - ・てきぱきと仕事をされ、助かっている。真面目な人柄にも惹かれる。
 - ・何でも気軽に相談できる。
 - ・気持ちや想いを聞いてくれ、専門的な助言もしてくれる。
 - ・いつも優しく、話も丁寧に聞いてくれる。
 - ・父や家族の事を考えて立案、声かけ、行動してくれる。
 - ・親しみやすく、本人の希望も体調を考えながら計画してくれる。
 - ・本人や家族の意向を十分に聞いてくれ、良い方向への助言もしてくれるので、満足している。
 - ・病気の状態が様々な事で左右されてしまう中で、精神状態を一定に保つのに、良いアドバイスをくれたり、励ましたりしてくれる。病人にとっては、何よりかといつも感謝している。

※上記以外にも、たくさんのご意見を頂きました。ありがとうございます。

- 95%
 ・土日がお休みなのが残念（本人、認知症のため、家族との面談など）。
 ・どのケアマネジャーさんも良い方なのですが、家族が慣れた頃に交代されてしまうので…少し残念です。
- 90%
 ・色々と話を聞いて下さっています。
 ・時々、訪問日が変わることがある。
 ・ケアマネジャーさんが、男性の方から女性の方へ代わられましたところですが、女性の方が好い方なので、いろいろお話ができます。
- 80%
 ・100%でもないが、50%でもない。まあ人間的にはいいのですが、欲を言ったらキリがない。
 ・初めから100%と言うより、これから先まだ希望したい事などあるかも。
 ・100%がどのようなものか分からない。
- 60%
 ・サービス内容が掃除だけで、そんなに利用していないのでいいのですが、訪問時間が不明なため、どうしたらいいのか、当日までわからない時があった。
 →サービス事業所に直接連絡し、改善を図ります。
- 無記名
 ・良い道筋をつけていただきました。

<学区>

嵯峨（19件） 広沢（28件） 水尾（0件） 宕陰（0件） 嵐山（13件） 嵯峨野（9件）
 常盤野（1件） 太秦（4件） 南太秦（1件） 高雄（3件） 宇多野（4件） 御室（1件）
 花園（0件） 北梅津（0件） 梅津（1件） その他（0件） 無回答（10件）

<性別>

男（32件） 女（54件） 無回答（8件）

<要介護>

1（31件） 2（25件） 3（10件） 4（8件） 5（4件） 無回答（16件）

<アンケートに回答された方>

本人（36件） 家族（43件） 本人と家族（10件） 無回答（5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、ご協力していただき誠にありがとうございました。今年、7月から新たに女性ケアマネジャーが着任し、男性2名、女性3名の在籍となりました。

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。

今回のアンケートでは「利用者様・家族様が慣れた頃に、ケアマネジャーが交代してしまう」とのご意見がありました。援助に偏りがでないようにとの考えで、一定の期間を持って交代をお願いしております。また、ケアマネジャーの異動や退職もあり、ご迷惑をお掛けする場合がございますが、ご理解、ご協力をお願い致します。

今回、満足と評価されましたことはさらに伸ばし、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。