

# 平成29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29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

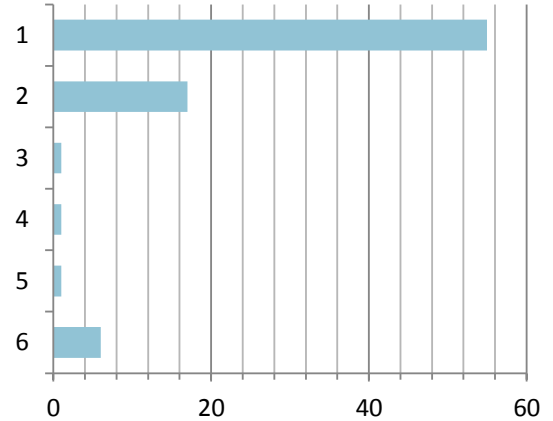
調査期間 平成29年10月1日～11月30日 配布 107 回収 81 回収率 75.7%



## 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。

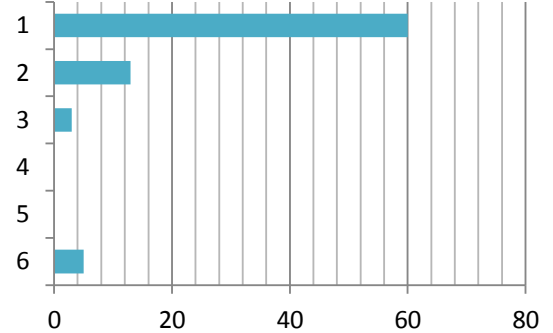
①わかりやすい説明があった	67.9%	55
②ある程度の説明があった	21.0%	17
③普通(どちらでもない)	1.2%	1
④わからない・覚えていない	1.2%	1
⑤説明がなかった。	1.2%	1
⑥無回答	7.4%	6



⑤に対してコメント：重要事項説明書につきましては、新規ご契約の際、必ず説明を行ない署名、押印をいただいております。「説明がなかった」とのご意見につきましては、ご利用者様の視点でわかりやすく納得のいくご説明が出来ていなかったのかもしれませんが、今回のご指摘を受け、今後はより分かりやすく、細やかな説明が出来ますよう努めて参ります。

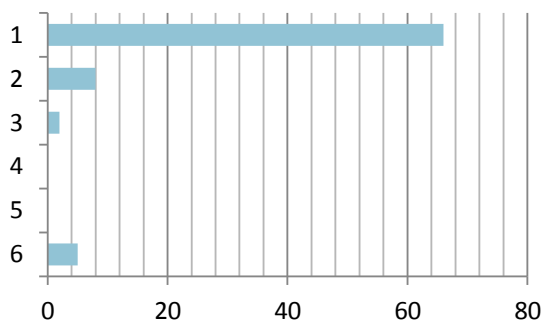
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	74.1%	60
②ある程度満足な対応があった	16.0%	13
③普通(どちらでもない)	3.7%	3
④今まで質問したことがない・わからない	0.0%	0
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	6.2%	5



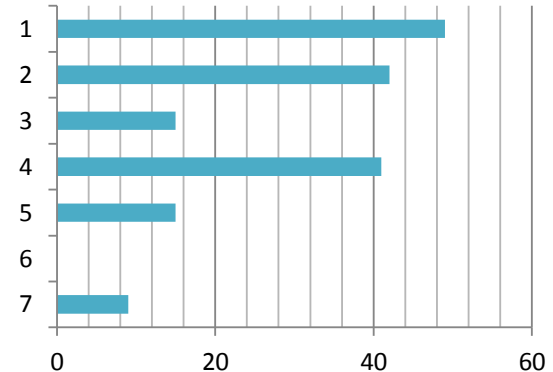
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	81.5%	66
②どちらかといえば聞いてくれた	9.9%	8
③どちらでもない	2.5%	2
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	6.2%	5



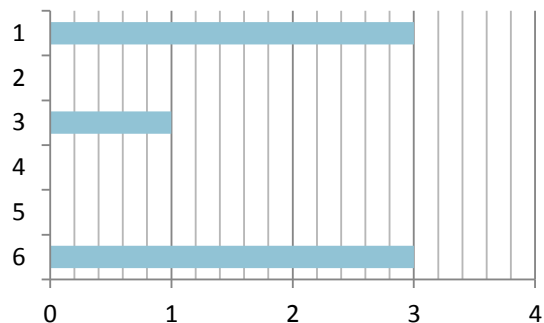
4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入られている	28.7%	49
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形である	24.6%	42
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	8.8%	15
④自分や家族の意向を反映している	24.0%	41
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	8.8%	15
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	5.3%	9



4-B 3.について不満と思われる点は（複数回答）

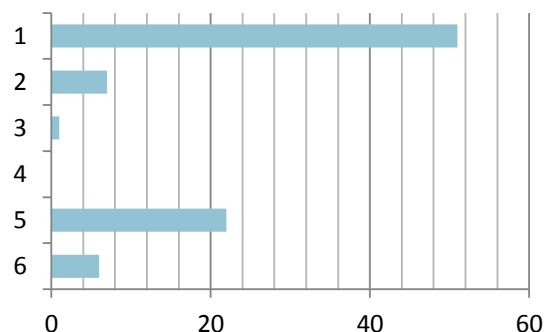
①希望するサービスが組み入れられていない	42.9%	3
②希望していないサービスが組み入れられている	0.0%	0
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	14.3%	1
④他事業所のサービスを使いたいのに使わせてくれない	0.0%	0
⑤自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	0.0%	0
⑥その他	42.9%	3



③に対するコメント：ご希望や現在のご利用状況が不明ですが、介護度や支給限度基準額の中で、ご利用者様にとってより良いご提案が出来るようにと考えています。またご自身の残存能力を維持する為にも、必要以上に介護サービスに頼ることは好ましくないと考えております。今後は更に、ご利用者様の思いと専門職としての考えを丁寧に話し合い、ご利用者様の自己決定が円滑に出来るよう、お手伝いして参ります。

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。

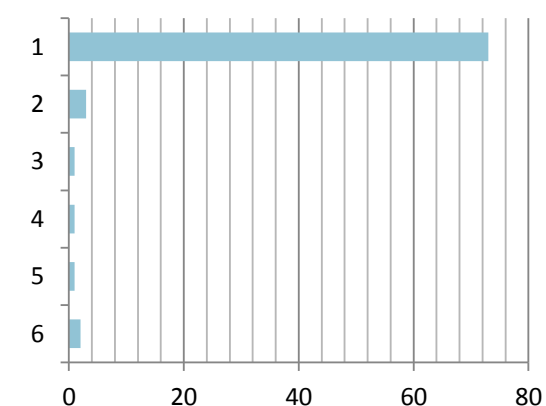
①秘密保持が徹底されている	58.6%	51
②ほぼ秘密は守ってくれている	8.0%	7
③普通	1.1%	1
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	25.3%	22
⑥無回答	6.9%	6



※秘密保しているか調べようがない。信じていると。

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。

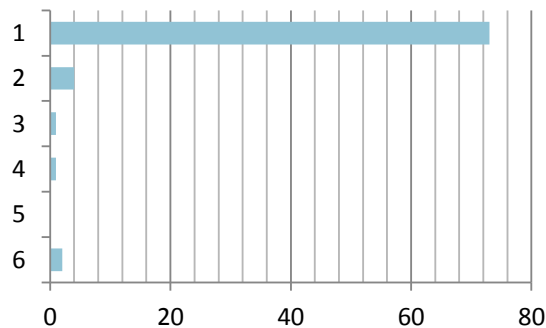
①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	90.1%	73
②ある程度、都合を配慮してくれている	3.7%	3
③普通（どちらでもない）	1.2%	1
④わからない	1.2%	1
⑤都合を聞いてくれない	1.2%	1
⑥無回答	2.5%	2



⑤に対するコメント：ご訪問や担当者会議の日程調整につきましては、ご利用者様の都合を最優先させていただくよう努めていますが、緊急な訪問などにより、どうしてもご都合の合わないこともあり、大変申し訳ありません。可能な限りご都合に沿うよう対応させていただきます。

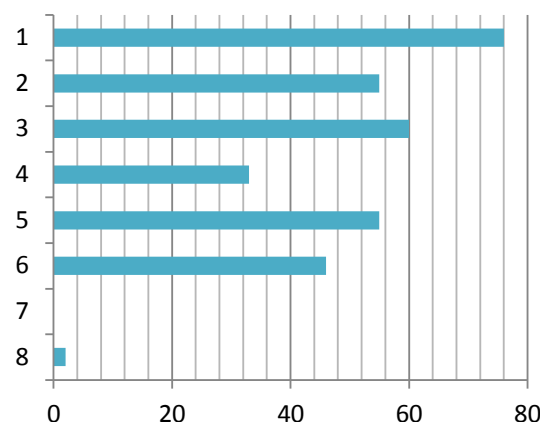
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	90.1%	73
②やや満足している	4.9%	4
③どちらでもない	1.2%	1
④わからない	1.2%	1
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	2.5%	2



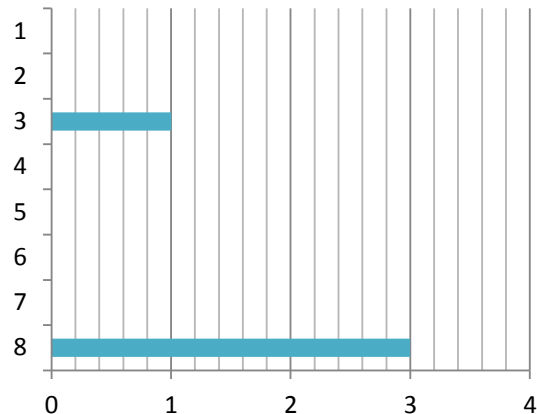
8-A 7について満足と思われる点は(複数回答)

①約束の時間を守る	23.2%	76
②説明が丁寧でわかりやすい	16.8%	55
③言葉遣いや態度が良い	18.3%	60
④専門的な助言や援助をしてくれる	10.1%	33
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	16.8%	55
⑥迅速に動いてくれる	14.1%	46
⑦その他	0.0%	0
⑧無回答	0.6%	2



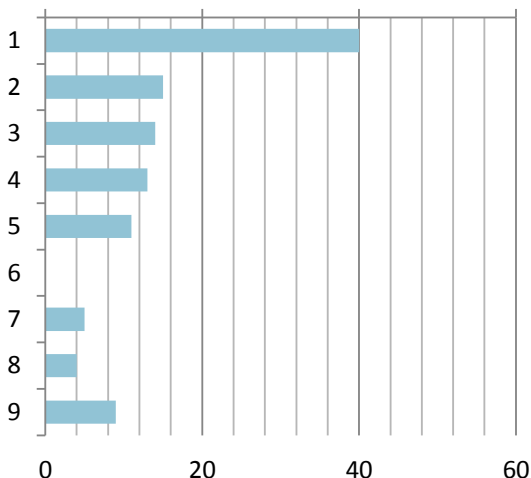
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	0.0%	0
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	25.0%	1
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	75.0%	3



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。(複数回答)

①良い方向へ変わってきた	36.0%	40
②体の状態が改善された	13.5%	15
③自分で出来ることが増えた	12.6%	14
④気持ちが明るくなった	11.7%	13
⑤変わらない	9.9%	11
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	4.5%	5
⑧その他	3.6%	4
⑨無回答	8.1%	9



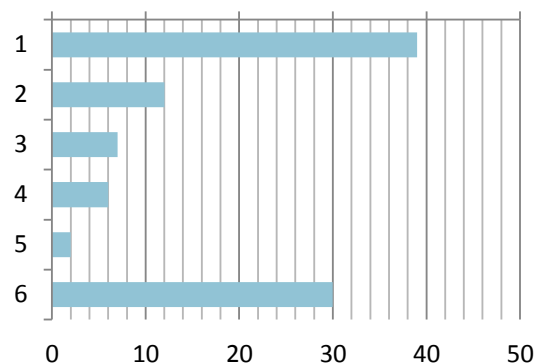
9-⑧(その他)

- ・デイサービスに行くことは楽しみにしている。
- ・家族の気持ちも楽になりました。
- ・介護している家族の笑顔がふえて気持ちが楽になった。
- ・家族が少し楽になった。
- ・生活のリズムがついた。

職員からのコメント：基本的に在宅で本人様や家族様がお互いに心身的に負担のないようにしていきたいと考えます。また、⑦わからないと⑧その他で回答して下さった利用者様や家族様にとってはより良い在宅生活ができるよう、利用者様や家族様との関係作り、訪問時には在宅での些細なできごと等を各ケアマネジャーにお伝えしていただき、対応していきたいと思っております。

10. 現在一番の困りごとは何ですか。

①身体的な事	40.6%	39
②精神的な事	12.5%	12
③家族の事	7.3%	7
④経済的な事	6.3%	6
⑤その他	2.1%	2
⑥無回答	31.3%	30



10-①(身体的な事)

- ・急な体調の変化があったとき、本人から医療、介護への連絡ができない。
- ・便通調整。本人の記憶がまばらで少々悩む。薬の調整。
- ・今は季節の変わり目で私自身の身体が少し不安定ですが、ケアマネジャーさんの配慮のおかげで気持ちはとても楽に暮らせています。
- ・腰痛やうつ病。
- ・いっさい病院に行こうとしない。
- ・自分で食事ができない。
- ・自分で自分のことが出来ない。歩行が出来ない。
- ・朝の起床時間がおそい。11時～12時頃。
- ・首が悪いので両手首に痛みがあり困っています。
- ・加齢により出来なくなったことが多くあった。
- ・動きが悪くなった。
- ・父に色々助言しても実行してくれない。
- ・排泄について。自身のプライドがあり、紙パンツへの切り替えがむずかしい。
- ・自分でトイレは行けるのは行けるが、間に合わないことも多く、後始末が嫌。
- ・耳の聞こえが悪く、大声で話さないといけない。

10-③(家族の事)

- ・身体の不自由な後期高齢者にもう一人出来つつあります。

10-⑤(その他)

- ・今の所困っていることはありません。このままの状態がいつまで続くか分かりませんが、ケアマネさん、ヘルパーさん、看護師さん、お医者さんに助けていただいて頑張ってもらいたいと思います。
- ・寝たきりになりたくない。
- ・困っているわけではないのですが昼間一人で過ごすことも多く、会話もあまりないので気になっています。
- ・ショートステイに行く事が負担になっているようですが、行かないとは云わなくなりました。
- ・仏事を私の仕事にしています。自分と先祖祭りを留守に出来ないのです。(原文まま)
- ・老人シニア女性部の御世話もやって居りますので。2軒上の老人ハウスに週3日位、カラオケ、楽しみ会、他の方も使う事が有り、鍵も預かっています。
- ・困りごとはありません。現状維持出来れば上等です。
- ・今のところはおばあちゃんも元気に過ごせてます。困りごとはありません。

職員からのコメント：

現在の一歩の困りごとは、やはり身体的な事が最も多かったです。病氣と上手につき合っていくためには、定期受診や内服管理など、個人個人に合った支援が必要となってきます。また、ご利用者様の生活習慣や性格など、それぞれに合った支援が出来るよう、ご家族様とも連携していきたいと考えています。在宅生活を長く続けていただくためには、ご利用者様はもちろんご家族様の支援も大切です。ご家族様の身体的、精神的介護負担も軽減できるよう信頼関係の構築に努めて参ります。

11. 住まわれている地域で地域住民との関わりはありますか。

①あり	54.3%	44
②なし	34.5%	28
③無回答	11.1%	9

11-①(あり)

- ・減ってきている。喫茶店へ行く回数が減っている。
- ・外に出る機会があれば、近所の皆さんが声をかけて下さいます。なかなか外に出れないので今はありません。

11-②(なし)

12. ケアマネージャーの総合的評価はいかがですか？

・100点満点

- ・やはり安心して話せる事が一番良いと思います。お願いした事をすぐ動いてくださり、仕事をしている私の事を理解して話してくださるので、大変ですがうまくいっているのはケアマネージャーさんのおかげです。ありがとうございます。
- ・色々聞いてくださり返事にも安心出来る。
- ・話し方も明るく会話しやすい。
- ・いつもきちんと対応して下さり感謝しております。あまり知識がないですが専門的なことも分かり易くご説明いただけるので不安もなく過ごせております。
- ・いつも私たち家族の身になって考えていただき、とても頼りにしています。気持ちも楽になり安心して生活することができて感謝しております。担当者が変わりませんように・・・という気持ちです。いつもありがとうございます。
- ・満足です。
- ・お会いできるのを楽しみにしています。(101点)
- ・家族との会話が少ないのとどうしても気を遣うので少し心の休む時が欲しいです。これも辛抱しないといけないと思います。老いるということは淋しいものですね。
- ・大変良くして頂いています。

※95点

- ・最初に母が入院してから老々介護の両親をよく支えていただきました。家で暮らしたいという父の希望をヘルパーさん達にしっかりサポートしてもらい、離れて住む私たちも安心できました。これから父も施設で暮らすことになり、今は不安もあります。これまでのように、施設でも父が安心してお世話になれるといいなと思います。ありがとうございます。

※90点～80点

- ・まれですが心の心情を伝えたいと思う事があります。

※70点

- ・特にご意見はありませんでした。

※50点

- ・特にご意見はありませんでした。

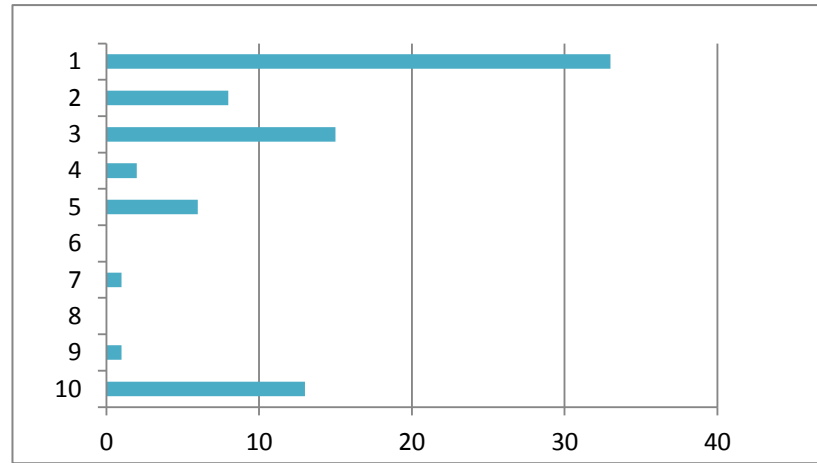
※その他

- ・ショートステイ中も様子をたずねて下さったりと、色々お気づかいいただきありがとうございました。
- ・採点は勘弁して下さい。すみません。

※具体的なコメント欄

- ・現状で不満なところはありません。
- ・他の方は知りませんが、気持ちよく話ができます。
- ・とても親切に対応していただき、感謝しております。
- ・家族の意向も理解していただき、的確に対応してもらっています。
- ・優しく、しっかりしている。
- ・いつも笑顔で対応して下さり気持ちがなごみます。困ったことがあれば、迅速に対応して下さる方、安心します。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつも同じ態度で明るくこちらの話聞いてくれる。十分満足しています。
- ・家族にも本人にも寄り添った心遣いで色々配慮していただけるので感謝し心強い限りです。何よりも頼りに出来るので、お陰様で日々安心して過ごせています。本人にも大きな声で明るくハキハキと声をかけていただけるので、来られると笑顔が見られ嬉しです。今後共よろしくお願ひします。
- ・よくしてくれていると思う。
- ・親身になっていろいろ話してもらえ方で、元気ももらえます。
- ・何事にも迅速に動いて下さり安心しています。
- ・誠実に対応してくださっているから。
- ・何もかも聞いたら教えてくれる。
- ・こちらの意向を反映して下さる。

① 100点	44.0%	33
② 95点	10.7%	8
③ 90点	20.0%	15
④ 85点	2.7%	2
⑤ 80点	8.0%	6
⑥ 75点	0.0%	0
⑦ 70点	1.3%	1
⑧ 65点	0.0%	0
⑨ 50点	1.3%	1
⑩無記入	17.3%	13



**<学区>**

常盤野(8件) 太秦(8件) 南太秦(2件) 花園(2件) 御室(3件)  
 宇多野(17件) 高雄(9件) 嵯峨野(6件) 嵐山(2件) 嵯峨(12件)  
 広沢(5件) 梅津(1件) 安井(1件) その他(5件) 無回答(0件)

**<性別>**

男(33件)  
 女(46件)  
 無回答(2件)

**<要介護>**

1(34件)  
 2(23件)  
 3(13件)  
 4(3件)  
 5(2件)  
 無回答(6件)

**<アンケートに回答された方>**

本人(26件)  
 家族(53件)

## 自由記入欄より

- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。無理なこともいっぱい聞いていただいています。これからも  
よろしく願いいたします。
- ・訪問時の状況（本人の）を連絡ノートに記入していただければ助かります。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。他にどのようなサービスがあるのか知りたいと思っています。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・今後とも宜しく願います。
- ・いつも本当にありがとうございます。私どもにあったプランで生活していますので問題は今のところありません。  
ただ、おばあちゃんの変化しだいで変更等しなくてはいけない事があると思いますが、今は楽しく笑顔で  
過ごせて  
いますので、1日1日大切にサポートしたいと思います。今後ともよろしく願います。
- ・いつも親切にご指導、ケアしていただいております。私の意見、要望などに対応して頂き心  
より  
感謝しています。末永くお勤め頂きお越し頂けることを楽しみにしています。これからもがんばりますの  
でよろしく  
ご指導下さいませ。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・今のケアマネジャーさんにとっても満足しています。こちらの気持ちを良く理解していただき、有りがたく  
思っ  
て  
いますので、変わらないで下さい。
- ・ケアマネジャーさん、介護施設の皆さん、訪問看護の先生や看護師さんに支えられて、母と暮らしていけ  
ています。  
本当に有難うございます。
- ・ショートステイも少しずつ慣れて来ました。入浴もできたら女性がよいですが、男性職員さんでも構わな  
いと本人  
が言っていましたので、よろしく願います。
- ・いつもお世話になっています。担当のケアマネジャーさんはとても親切で、家族の様に何でもお話し出来  
て気を  
使わず、何事も相談出来て有難いです。
- ・いつも見守り有難うございます。お陰様でこの年まで何とか生活出来ている事に感謝です。この先良くな  
る事は  
無理としても、この状態で生活出来る事を祈るばかりです。どうぞよろしく願います。
- ・十分やってもらっているので感謝致しております。

### 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うた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・提案ができるよう努めて参ります。

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。