

平成30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7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

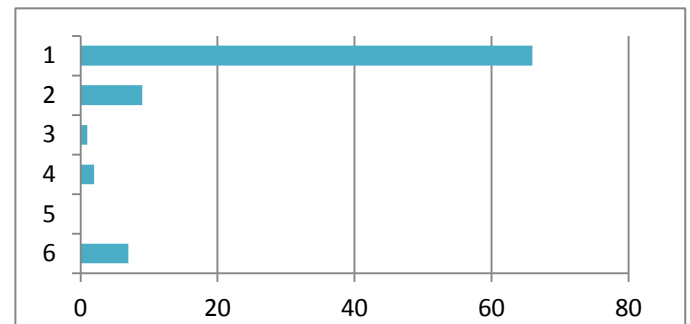
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 平成30年10月1日～11月30日 配布 128 回収 85 回収率 66%



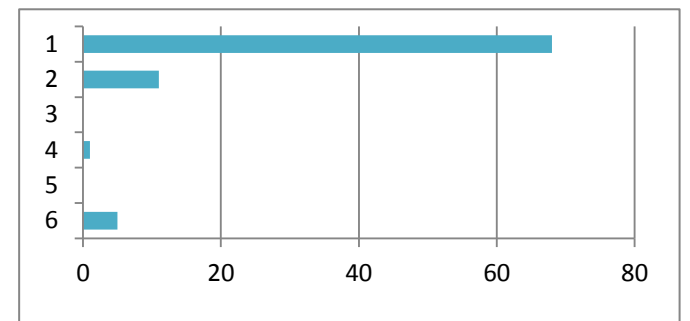
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	77.6%	66
②ある程度の説明があった	10.6%	9
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	2.4%	2
⑤説明がなかった	0.0%	0
⑥無回答	8.2%	7



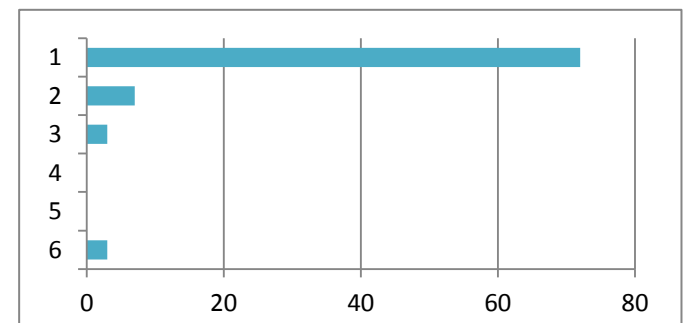
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	80.0%	68
②ある程度満足な対応があった	12.9%	11
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	1.2%	1
⑤満足な対応でなかった	0.0%	0
⑥無回答	5.9%	5



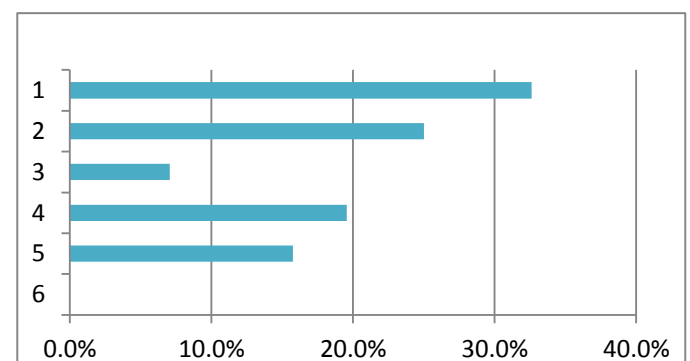
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望（費用、サービス種類、サービス内容など）をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	84.7%	72
②どちらかといえば聞いてくれた	8.2%	7
③どちらでもない	3.5%	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	3.5%	3



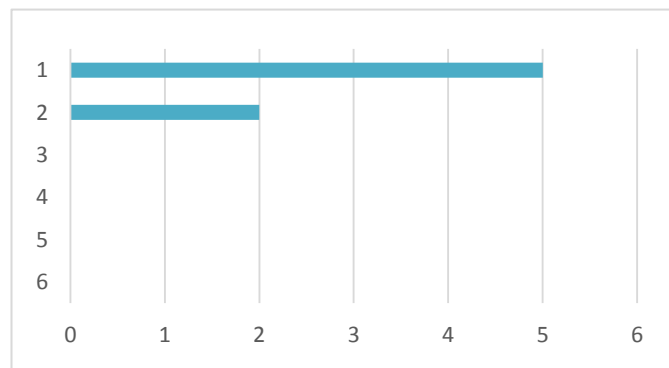
4-A 3. について満足と思われる点は（複数回答）

①希望するサービスが組み入れられている	32.6%	60
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	25.0%	46
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	7.1%	13
④自分や家族の意向を反映している	19.6%	36
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	15.8%	29
⑥その他	0.0%	0



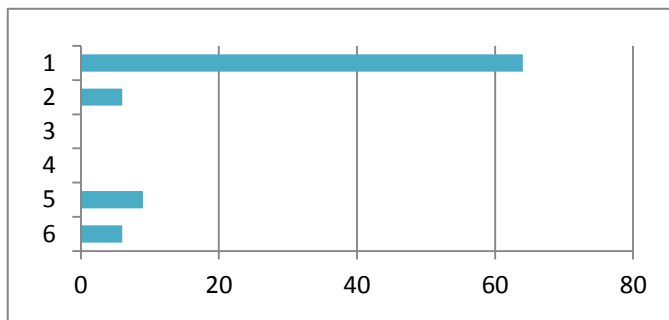
4-B 3. について不満と思われる点は（複数回答）

①希望するサービスが組み入れられていない	71.4%	5
②希望していないサービスが組み入れられている	28.6%	2
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	0.0%	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%	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	0.0%	0



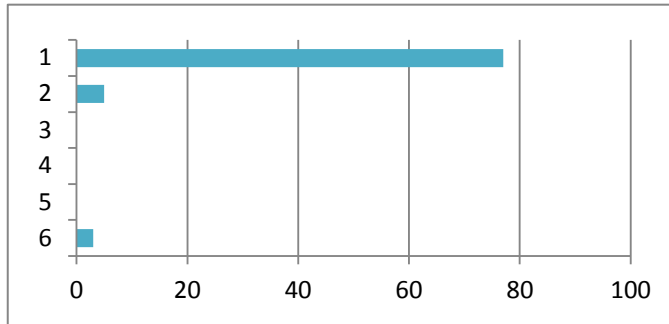
5. 担当者は、あなたや家族のことを無断で他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

①秘密保持が徹底されている	75.3%	64
②ほぼ秘密は守ってくれている	7.1%	6
③普通	0.0%	0
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	10.6%	9
⑥無回答	7.1%	6



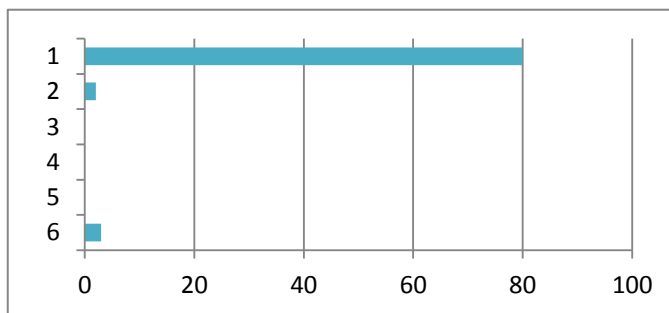
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	90.6%	77
②ある程度、都合を配慮してくれている	5.9%	5
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	3.5%	3



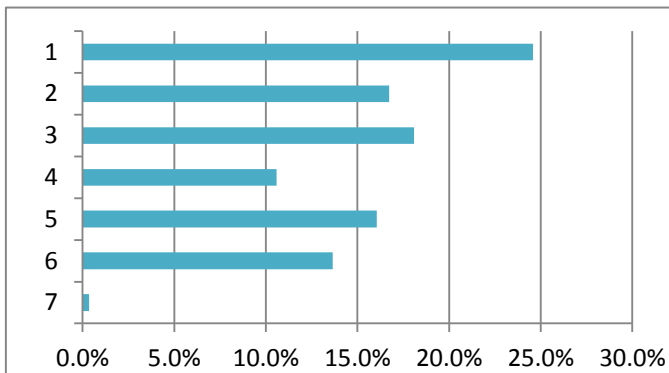
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	94.1%	80
②やや満足している	2.4%	2
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	3.5%	3



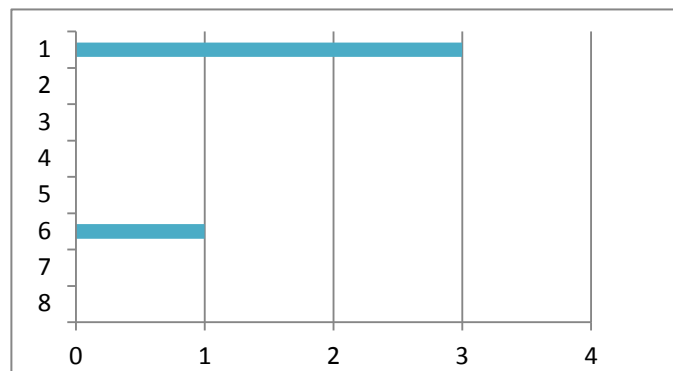
8-A 7. について満足と思われる点は（複数回答）

①約束の時間を守る	24.6%	72
②説明が丁寧でわかりやすい	16.7%	49
③言葉遣いや態度が良い	18.1%	53
④専門的な助言や援助をしてくれる	10.6%	31
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	16.0%	47
⑥迅速に動いてくれる	13.7%	40
⑦その他	0.3%	1



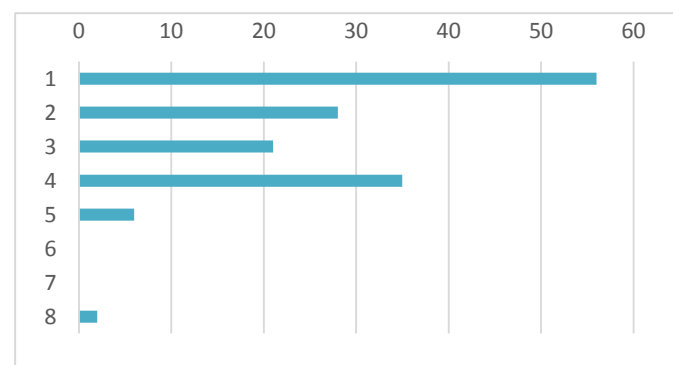
8-B 7. について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	75.0%	3
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	25.0%	1
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。

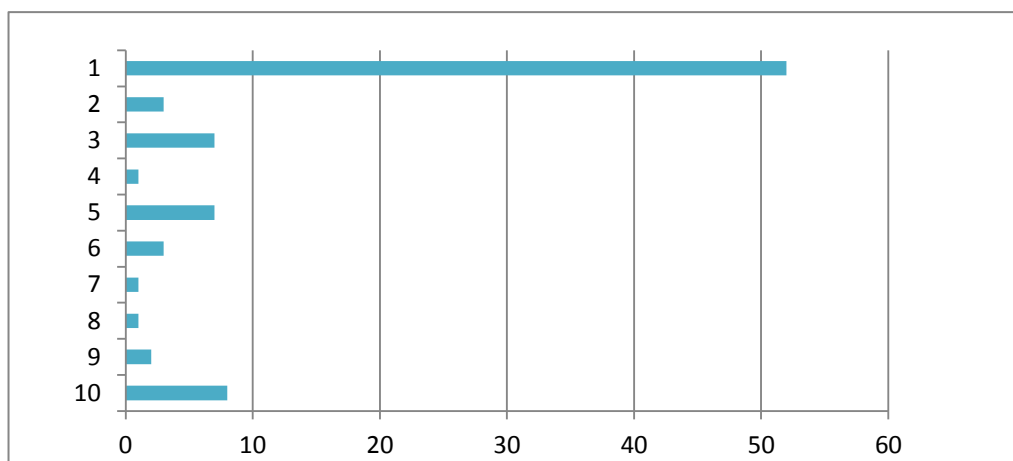
①良い方向へ変わってきた	37.8%	56
②体の状態が改善された	18.9%	28
③自分で出来ることが増えた	14.2%	21
④気持ちが明るくなった	23.6%	35
⑤変わらない	4.1%	6
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	0.0%	0
⑧その他(以下に自由記述を記載)	1.4%	2



- ・家族の気持ちが楽になった
- ・他の介護の状況を教えていただけるし、勉強になります。

10. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

① 100%	61.2%	52
② 95%	3.5%	3
③ 90%	8.2%	7
④ 85%	1.2%	1
⑤ 80%	8.2%	7
⑥ 75%	3.5%	3
⑦ 70%	1.2%	1
⑧ 60%	1.2%	1
⑨ 50%	2.4%	2
⑩ 無記入	9.4%	8



100%
(満足)

- ・長年お世話になっておりますが、大きな問題もなく、心温まる介護に携わって頂き、大変満足しています。
- ・ケアマネさんとの関係も良好で、本人が意欲的になってきた。
- ・どのような相談事にも親身になって対応して下さる。
- ・質問に対して満足いくまで答えて下さる。
- ・会話で心が休まるので安心する。
- ・こちらの思うように、すばやく行動して下さいます。安心できます。
- ・明るくハキハキと話して下さい、説明を丁寧にして下さいます。
- ・人当たりが優しくよく、主人は言わないですが、私は助かります。
- ・常に利用者にとって良い方向を考えて下さり、家族の意向も汲み取ってサポートして頂き、感謝しています。
- ・父も月1回の面談を楽しみにしているので安心です。
- ・私の話をよく聞いて下さる。
- ・一番は、本人が明るくなり、サービスの利用を楽しみにしてくれるようになった。サービスに対しての不安がなくなり、急な都合にも対応していただけるので、仕事がしやすくなりました。

※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%	<ul style="list-style-type: none"> • 担当者の入れ替わりがもう少しゆっくりな方がいいので、-5%です。 • いつもこちらの要望を聞いて下さり、困り事に対しても、迅速に対応して下さって感謝しています。
90%	<ul style="list-style-type: none"> • よく顔を出してくれるから
80%	<ul style="list-style-type: none"> • 担当になってもらったばかりなので。 • 他者と比較ができないので。
70%	<ul style="list-style-type: none"> • こちらの言うこと以上に考えてサービスを提案して下さるので、安心です。
50%	<ul style="list-style-type: none"> • 初めて担当してもらい、他の人のことは分からないから。
無記名	<ul style="list-style-type: none"> • 他と比較できないから記入無し。 • 満足していますが、こちらがお休みの土日にお仕事がお休みのため、週末に伝えたいことが、すぐに本人に届かなかったり、訪問も平日になることが少し残念です。

<学区>

嵯峨（23件） 広沢（21件） 水尾（0件） 宕陰（0件） 嵐山（13件） 嵯峨野（9件）
 常盤野（2件） 太秦（1件） 南太秦（1件） 高雄（2件） 宇多野（2件） 御室（2件）
 花園（0件） 北梅津（0件） 梅津（2件） その他（0件） 無回答（7件）

<性別>

男（33件） 女（47件） 無回答（5件）

<要介護>

1（22件） 2（35件） 3（11件） 4（7件） 5（1件） 無回答（9件）

<アンケートに回答された方>

本人（31件） 家族（43件） 本人と家族（4件） 無回答（7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。平成30年7月から新たに男性ケアマネジャーが着任し、男性3名、女性2名の在籍となりました。

今回のアンケートで不満と回答いただいた「希望するサービスが組み入れられていない、希望していないサービスが組み入れられている」という点につきましては、今一度、利用者様の意向を最優先にしながら、家族様の意向や状況なども踏まえた上で、ご提案できるよう取り組んで参ります。また、「土日に居宅の仕事がお休みのため、訪問も平日になることが少し残念です」という意見がございました。当事業所の営業日は月曜日から土曜日で、日曜日・祝日はお休みをいただいております。担当がお休みをいただいている場合には、緊急・特別な場合を除き、他のケアマネジャーが代わりに対応させていただいておりますので、ご了承下さい。

今回、満足と評価いただいた点はさらに伸ばし、ご指摘いただいた点は改善し、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。