

# 平成30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30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

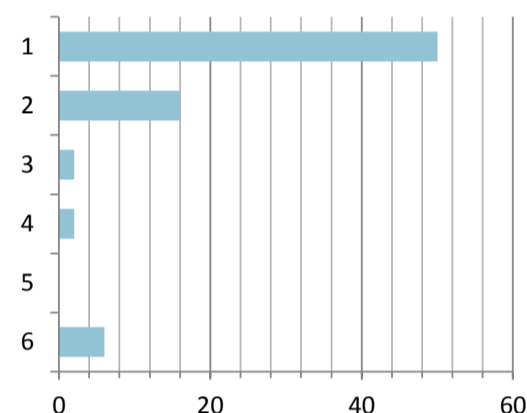
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 平成30年10月1日～11月30日

## 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	65.8%	50
②ある程度の説明があった	21.1%	16
③普通(どちらでもない)	2.6%	2
④わからない・覚えていない	2.6%	2
⑤説明がなかった。	0.0%	0
⑥無回答	7.9%	6



①わかりやすい説明があった：

- ・わかりやすく、話をよくきいてくれました。
- ・当初ていねいに説明をうけました。
- ・毎月家に来られ親切な説明があり助かります。いきとどいていると思います。

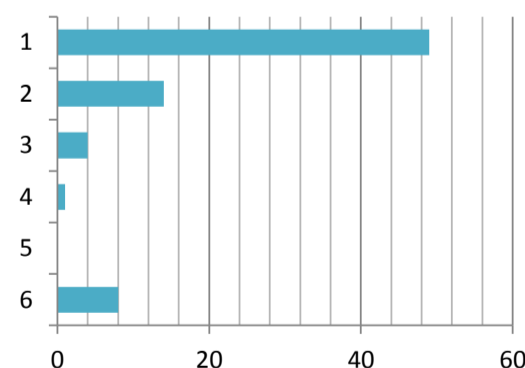
②ある程度の説明があった：

- ・説明を受けてもわすれる事有り、文章をもらっても理解しづらい事がある。

④に対してコメント：重要事項説明書につきましては、ご契約の際、必ず説明を行ない署名、押印をいただいています。「わからない・覚えていない」とのご意見につきまして、ご不明な点は都度説明をさせていただきますので、各担当者にお問い合わせ下さいますようお願いいたします。

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	64.5%	49
②ある程度満足な対応があった	18.4%	14
③普通(どちらでもない)	5.3%	4
④今まで質問したことがない・わからない	1.3%	1
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	10.5%	8



無回答：

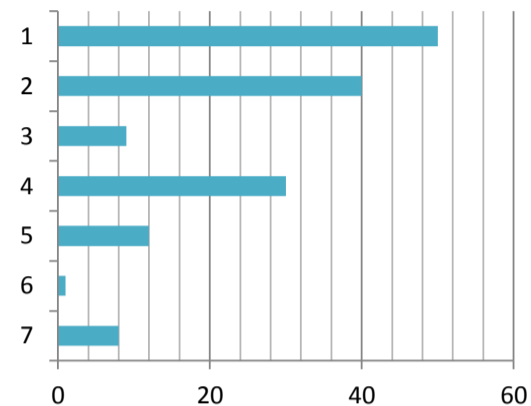
あなたが質問した時 ⇒ 私から質問したかどうかは忘れました。

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	78.9%	60
②どちらかといえば聞いてくれた	10.5%	8
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	10.5%	8

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	33.3%	50
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	26.7%	40
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	6.0%	9
④自分や家族の意向を反映している	20.0%	30
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	8.0%	12
⑥その他	0.7%	1
⑦無回答	5.3%	8

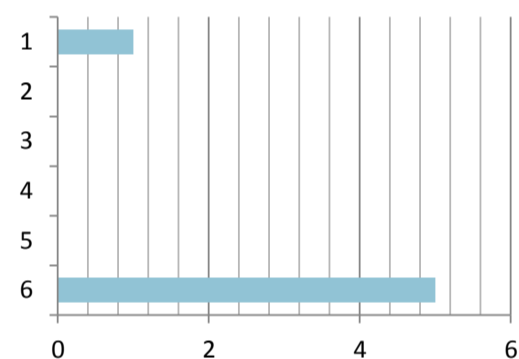


⑥その他：

- ・ 2ヶ月に1回の訪問でよいのではないか。

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	0.0%	0
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	83.3%	5



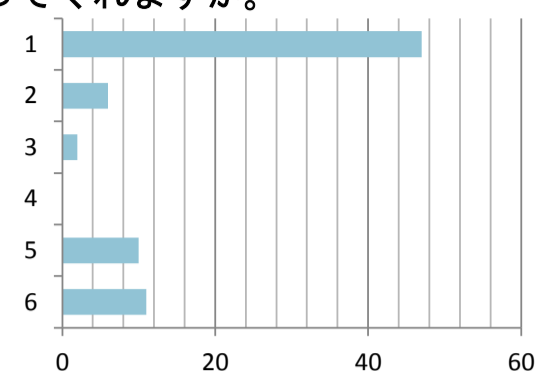
⑥その他：

- ・ 特に不満はない。

①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	61.8%	47
②ほぼ秘密は守ってくれている	7.9%	6
③普通	2.6%	2
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	13.2%	10
⑥無回答	14.5%	11



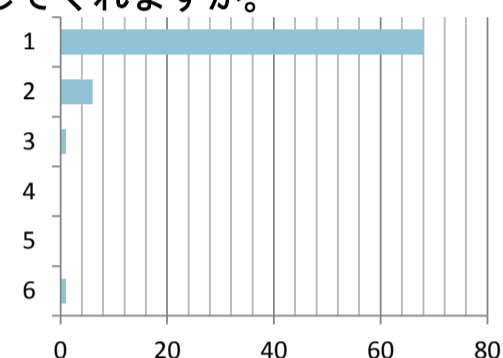
①秘密保持が徹底されていると思ってます。

⑤わからない：

・すべて信頼している。 ・守られているはず。 ・大丈夫だと思っています。

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	89.5%	68
②ある程度、都合を配慮してくれている	7.9%	6
③普通（どちらでもない）	1.3%	1
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	1.3%	1

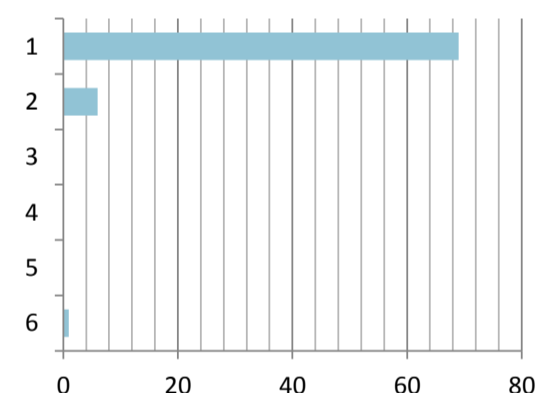


①都合など配慮し日程調整をしてくれている：

・問題ない。

7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

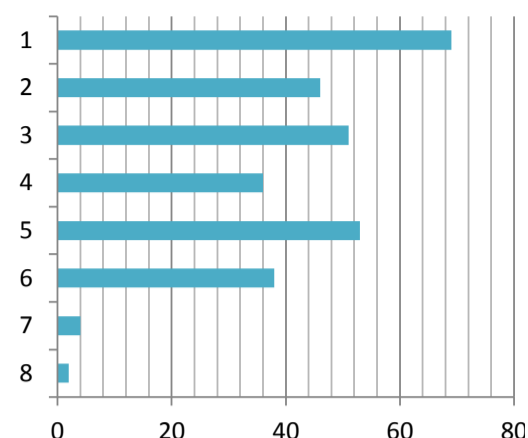
①満足している	90.8%	69
②やや満足している	7.9%	6
③どちらでもない	0.0%	0
④わからない	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.3%	1



①大満足している。

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	23.1%	69
②説明が丁寧でわかりやすい	15.4%	46
③言葉遣いや態度が良い	17.1%	51
④専門的な助言や援助をしてくれる	12.0%	36
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	17.7%	53
⑥迅速に動いてくれる	12.7%	38
⑦その他	1.3%	4
⑧無回答	0.7%	2



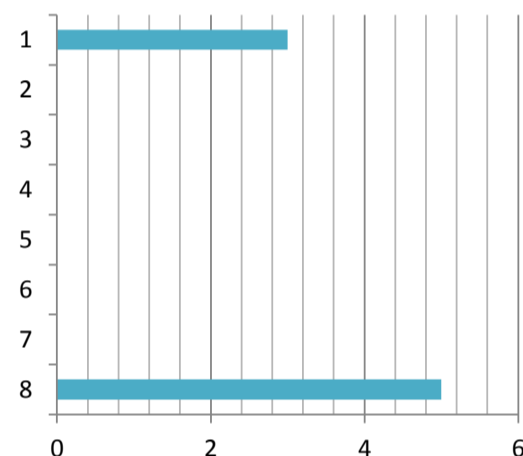
・ かんしゃしております。

⑦その他：

- ・ 特に無い
- ・ 土、日、祝しか時間が取れない私の都合に合わせてくださるので。
- ・ いつも明るくていねいです。
- ・ 余計なことをおっしゃらず、ゆっくりと話して下さる。

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	37.5%	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担当者の言葉遣いや態度が悪い	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	62.5%	5



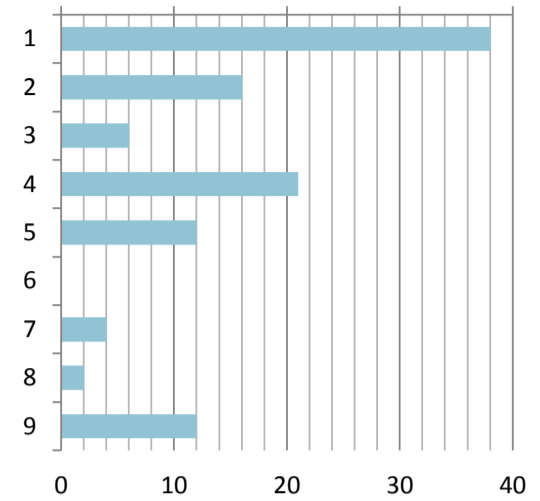
⑧その他：

- ・ 特に無い。
- ・ 満足している。

①に対するコメント：担当者が頻繁に変わるとご不満をお持ちの利用者様に関しましては、利用者様と担当者の信頼関係が築けた頃に変更ということで、大変不安を感じられていることと思います。大変申し訳ございません。重要事項説明書にも記載の通り、利用者様に対して、サービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮させていただくとともに、新しいケアマネジャーとも良い関係が築け、また新たな視点で利用者様の支援ができるように努めてまいります。

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	34.2%	38
②体の状態が改善された	14.4%	16
③自分で出来ることが増えた	5.4%	6
④気持ちが明るくなった	18.9%	21
⑤変わらない	10.8%	12
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	3.6%	4
⑧その他	1.8%	2
⑨無回答	10.8%	12



⑤変わらない：

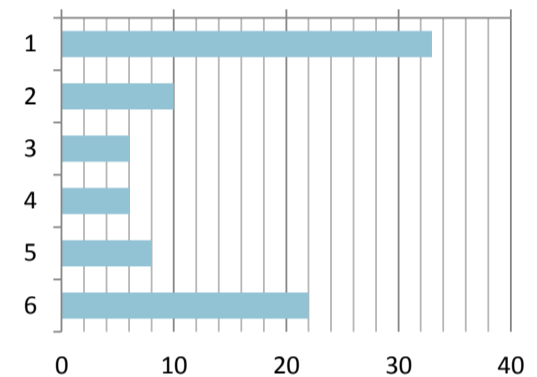
- ・ だいたい現状維持？
- ・ 病気が進行して行くのでだんだん悪くなって行くと思う。

⑧その他：

佛さんと自分の食事、御供え、買い物が近くで出来ないの、自分の事ばかりでごめんなさい。

10. 現在一番の困りごとは何ですか。

①身体的な事	38.8%	33
②精神的な事	11.8%	10
③家族の事	7.1%	6
④経済的な事	7.1%	6
⑤その他	9.4%	8
⑥無回答	25.9%	22



①身体的な事：

- ・ ほぼ一日寝ていることが多くなっている。
- ・ 片方の目が不自由ですから気になります。物を取る時、見えていない所があります。
- ・ 足腰が弱いのもう少し強くなれば良いと思います。
- ・ サンボが苦痛になる。
- ・ 足腰が少し痛くなることが増えている。出来ていた事が出来なくなっている。家事、調理→鍋をこがすことが増えている。
- ・ だんだん歩行困難になって行きます。
- ・ 入退院をくりかえさねばならない事。
- ・ 今の状態が維持できなくなる事、(歩行など)
- ・ 足に力が入らなくてブラブラと歩く感じです。
- ・ 持病が多く、いつ動けなくなるか常に思っている。
- ・ 首の手術と腰も悪い、整形の先生に言われて困ってます。
- ・ 毎日規則正しい生活をできる様にしたいのですが、在宅中は常時「疲れた、しんどい」と寝てしまいます。
- ・ 足のはこびが段々と悪くなり、いつまで歩けるかの不安もあり、働ける日数もへるようになり、いろんな不安がいっぱいあります。

②精神的な事：

- ・ 怒りっぽさが増し、特に病院受診について、予約日でも行くのをイヤがって行ってくれなかったり、約束しても忘れて勝手に決めるなどすぐに怒ってストライキする。
- ・ うつ病で何事もしたくない。
- ・ 口が悪い事がある。(介護者に対して)
- ・ 身体能力というより気力のアップダウンがあり、それによって、生活習慣の変化がある事。これから寒くなり外に出る事が少なくなるので、少し心配です。

③家族の事：

- ・ 父が母の病気のため、自由に外出できない事、母のサービスをいっぱい使っているの、父が世話するしかなく、体調(父の)が悪い時が心配です。
- ・ 同居している父について(支援の必要があるため)
- ・ 両親が同時に動けなくなった場合の事が今からとても心配。

④経済的な事：

・経済的に困っていなければ、施設に入所も早くから考えられました。段々、身体的にも(本人が)弱ってきたので、この先、心配です。

⑤その他：

- ・困りごとはない。
- ・本人がデイサービスの利用を嫌がるので入浴が困る。
- ・今のところありません。
- ・今は不安や困りごとはないです。希望通りとしていただいています。
- ・施設を利用していない。家での一人暮らしの時の身体的な不安。
- ・物忘れが多いように思う。同じ事を何回も聞く。
- ・自分の悪い体の事であまり小廻りが出来ません。いらいらする。痛みも有りつらくなります。

職員からのコメント：現在の一番の困り事は、今年も身体的な事が最も多かったです。足腰の痛みから、歩行のしづらさ、持病の心配や目の不自由さなど、高齢になると身体的な不自由さを多く感じますね。若くて健康な時と比べて苦痛や不安を感じるとは思います。徐々に衰えていくのは自然の摂理です。その衰えをいかに緩やかにするか、苦痛や不安を和らげるか。悩みは人それぞれですが、利用者様の声に耳を傾け、寄り添い、より良い方法を利用者様とともに考えていきたいと思えます。

また、今後ますます増えるであろう老老介護や単身者の問題。そこには経済的な問題も絡んでくるかと思えます。家族支援や介護保険サービスの調整、後見人制度のご案内なども行っていきます。まずは、ご相談ください。

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 42
- ②なし 21
- ③無回答 13

①あり：

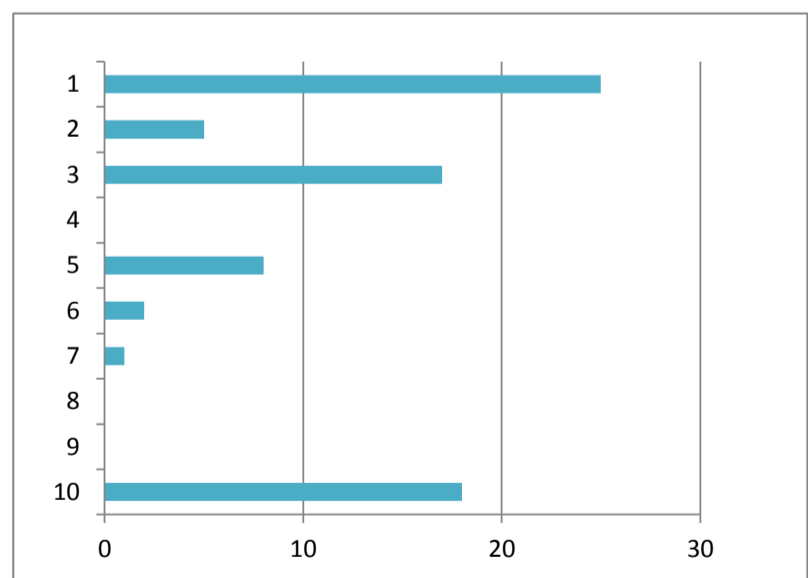
- ・外に出ないが、会えば話したりする程度。
- ・町内会の回覧版の受け渡し程度です。
- ・老人ハウスが近場なので小使いさんみたいシルバーの集りや詠歌、カラオケ、楽しみ会と言っても人員少なくなって大変よ。

②なし：

・本人はなし。

12. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

① 100点	33.3%	25
② 95点	6.7%	5
③ 90点	22.7%	17
④ 85点	0.0%	0
⑤ 80点	10.7%	8
⑥ 75点	2.7%	2
⑦ 70点	1.3%	1
⑧ 65点	0.0%	0
⑨ 50点	0.0%	0
⑩無記入	24.0%	18



100点

- ・家族がなかなか関われない状況の中、いろいろとありがとうございます。
- ・お世話になっています。今後ともよろしく願いします。
- ・今後とも頼りにしています。よろしく願いします。
- ・いつもありがとうございます。色々な所への連絡もすぐにさせていただいて、対応してもらえ、本当にありがたいです。これからもよろしく願い致します。
- ・こちらの要望をくみとって頂き、対処して頂いて居り助かります。今後共宜しく願いします。
- ・今まで数名のケアマネさんにご担当頂いていますが、どの方も信頼できる方々です。
- ・いつも丁寧な仕事です。
- ・いつもありがとうございます。今のままで担当が変わらない事を願います。
- ・ケアマネさんがなれた頃が変わられるので、父や母がだれ？という感じです。
- ・いつもこちらの都合に合わせていただいているし、迅速ていねいです。
- ・困った時にすぐに対応してくれて心強いです。
- ・これ以上何を求めるのか見当たらない。
- ・100点と思う。
- ・親切で丁寧です。

95点

- ・親切丁寧に対応して下さる。両親共ガンコなので家族の言う事を素直に受け入れないことも多々あるので、ケアマネさんからの助言をお願いします。

90～80点

- ・いつも有難うございます。これからもよろしく願いします。
- ・当方の気持ちに添って頂いております。
- ・親切である事。

70点

- ・前任の担当者の方がパーフェクトな方だったので、そちらと比較はしておりません。まだ、こちらもこれから色々お世話になるという段階ですし、そういう意味で70点としました。決して不満が有るわけでは有りません。これから色々な事を一緒に考えて頂き100に持って行けたらなあという期待値という感じです。

その他

- ・担当者が変わられてから、お会いする機会がなく(ほとんど)わかりません！
- ・何で点数が必要か？
- ・私の中に基準となるものが何もないので、点数はつけられない。
- ・点数という評価は賛成致しません。漠然とした評価ではなく、改善点を明確にすべく1～10の項目を設けておられると理解しております。

職員からのコメント：点数が必要かというコメントを、いくつかいただきました。ご指摘の通り各項目で満足な点や不満な点をお聞かせいただいておりますので、今後は点数で計ることなく、改善点ひとつひとつに対応していきたいと思っております。

<学区>

常盤野(5件) 太秦(5件) 南太秦(4件) 花園(2件) 御室(8件)  
 宇多野(15件) 高雄(7件) 嵯峨野(8件) 嵐山(4件) 嵯峨(7件)  
 広沢(5件) 梅津(0件) 安井(0件)  
 その他(7件) 嵐山東、仁和、山ノ内、西院、朱雀第七、朱雀第八 無回答(2件)

<性別>

男 (38件)  
 女 (40件)  
 無回答 (1件)

<アンケートに回答された方>

本人 (20件)  
 家族 (55件)  
 無回答 (1件)  
 記名 (47件)

<要介護>

1 (33件)  
 2 (22件)  
 3 (13件)  
 4 (6件)  
 5 (2件)

<要支援>

1 (1件)  
 2 (0件)  
 <無回答> (2件)

#### 自由記入欄

- ・本人の気持ちに寄り添い、アドバイス対応してもらって感謝しています。
- ・昨年末私(妻)が胃潰瘍になって入院した時、主人のショートステイ先を探して頂き、無事手術を受ける事が出来、本当に助かりました。有り難うございました。何時も親切に相談に乗って頂いています。今後共よろしく願い致します。
- ・いつもお世話になります。最近は変わりなく過ごせて、私(娘)の訪問も少なくても問題なく、助かっております。でも母の顔を沢山みてあげようと思います。又、これからもお世話になりますので、宜しく願い致します。
- ・別にありません。今の状態でお願ひします。
- ・いつも御心節にありがとうございます。感謝しております。
- ・いつも、おばがお世話になり感謝しております。急なお願いもこころ良く対応して頂きまして、おばは幸せだと思っています。これからもよろしく願い致します。
- ・いつもショートステイの急なお願いに対応して頂き、ありがとうございます。どうしても、3ヶ月先の予定が未定で、ご無理お願いして申し訳ありません。今後共宜しく願い致します。
- ・介護にかかわるのが初めてで、何もわかりません。父も母もこれから大変になると思いますが、よろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今年から生活環境もかわり、サービス利用も始まりました。本人たちの状況が変わる中、無理なお願いもしている中、いつも丁寧に対応下さり、心強いです。担当者の方、前任の担当者の方には感謝しております。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・これから始まるという時期です。今後末永くお世話になることと思います。父と私のライフスタイルに合う助言を望みます。どうぞ宜しくお願ひ致します。
- ・介護に関わって下さる方々に支えられて、私の母もこの9月で90歳になりました。母の良い状態が、少しでも長く続いてくれればと思っています。親子二人で何とかくらししておりますので、これからも御支援よろしく御願ひします。
- ・本当に、うまくいってますので、このままのケアマネジャーさんで、おばあちゃんを見守られたらと思います。よろしくお願ひ致します。
- ・いつもありがとうございます。毎日不安なく安心して暮らしております。
- ・いつも当方の勝手なお願いをし、申し訳ありません。大変良くやって頂いており、感謝しております。
- ・ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ・困った事に対して、すぐに対応していただきほんとうに心強く感じています。これからもよろしくお願ひします。
- ・その日の体調で一つの思いこみが頭の中にあると家族にあたる。
- ・みな様にやさしくしていただきかんしゃしております。
- ・担当者の方には大変お世話になります。毎回1時間も時間を取っていただき、感謝いたしております。意見がないことが悩みです。いきとどいていますよ。
- ・記入が遅くなり申し訳ありません。担当者の方には大変お世話になり、良くして下さりありがたく思っております。

・いつも大変お世話になり助かっています。ケアマネさんがたまにお休みの日に連絡したい事がある場合が少し困る事がありました。いつも迅速な対応をしていただいておりますので、その様な場合に他の方に相談して良いのでしょうか。

職員からのコメント：当事業所は4名体制であり、担当者が休みをいただいている場合も、緊急のご用件は、他のケアマネジャーが対応させていただいております。ご遠慮なく、ご用件をお伝えください。

・おむかえの時間が早い時や遅い時があります。出来ましたら、だいたい同じ時間にならないでしょうか。

職員からのコメント：デイサービスの送迎時間かと思いますが、他の利用者様の関係や交通事情により多少の前後はあるかと思いますが、ご意見は、ケアマネジャーから事業所にもお伝えしますので、ご連絡ください。

#### 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、家族様のお話を伺い、親切、丁寧をモットーに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、ご指摘の点は改善に努め、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、研鑽を積んで参ります。