

令和元年度 嵐山寮居宅介護支援事業所利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所では、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12年4月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所開設（令和1年7月現在7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（ケアマネジャー） 利用の全利用者及び家族

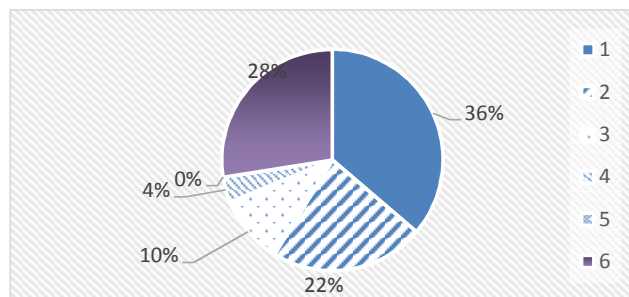
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 令和元年10月1日～11月30日 配布 154 回収 80 回収率 52%



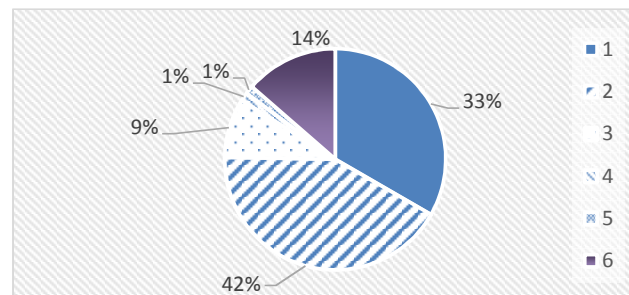
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。（平成30年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きます。）

①とてもわかりやすく説明を受けた	36.3%	29
②ある程度わかりやすく説明を受けた	22.5%	18
③普通（どちらでもない）	10.0%	8
④説明があったか覚えていない	3.8%	3
⑤説明がなかった	0.0%	0
⑥未回答	27.5%	22



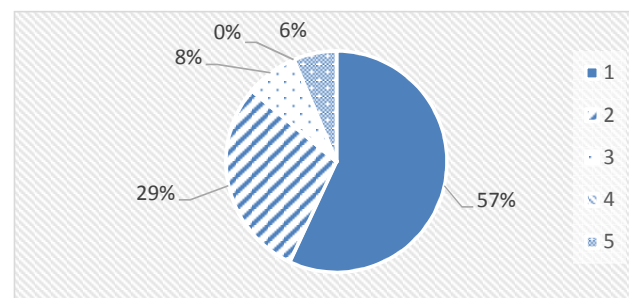
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	33.8%	27
②わかりやすく答えてくれた	42.5%	34
③普通（どちらでもない）	8.8%	7
④今まで質問したことがない・わからない	1.3%	1
⑤満足に答えてくれなかった	1.3%	1
⑥未回答	13.8%	11



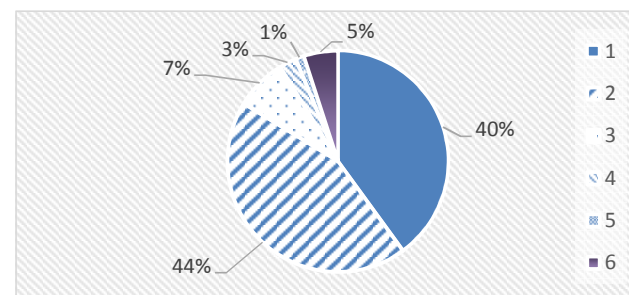
3. 担当者は、あなたや家族の話を十分に聞いていますか。

①十分聞いてくれる	56.3%	45
②聞いてくれる	28.8%	23
③普通（どちらでもない）	7.5%	6
④あまり聞いてもらえなかった	0.0%	0
⑤未回答	6.3%	5



4. 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？

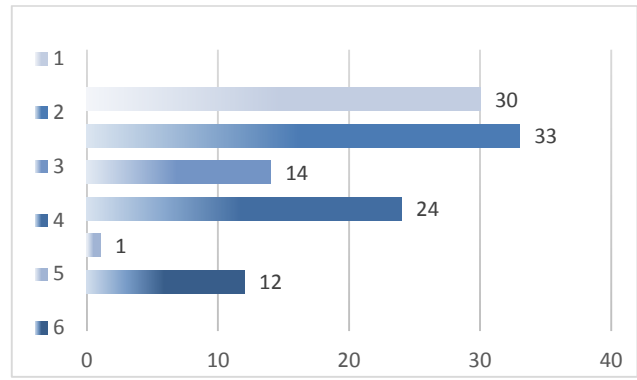
①充分提案してくれた	40.0%	32
②提案してくれた	43.8%	35
③普通（どちらでもない）	7.5%	6
④あまり提案してくれなかった	2.5%	2
⑤満足な提案ではなかった	1.3%	1
⑥未回答	5.0%	4



4-A 4. 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
- ②サービスの利用回数や時間が希望に沿った形になっている
- ③他事業所のサービス情報も教えてくれる
- ④自分や家族の意向を反映している
- ⑤その他
- ⑥未回答

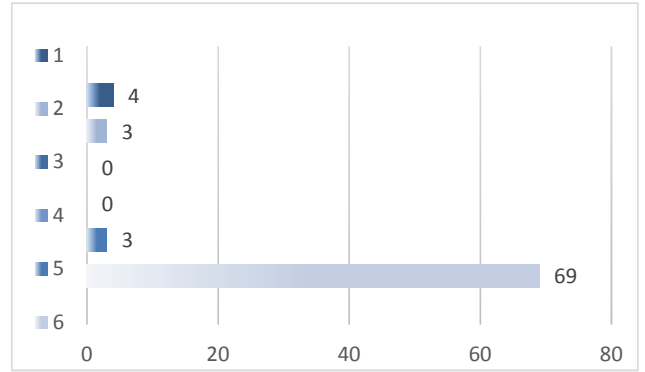
30
33
14
24
1
12



4-B 4. 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
- ②希望していないサービスが組み入れられている
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う
- ④自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプラン作成した
- ⑤その他
- ⑥未回答

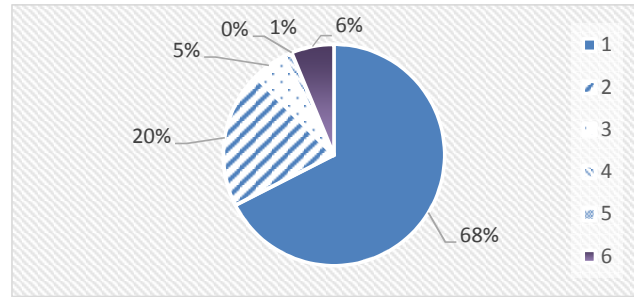
4
3
0
0
0
3
69



5. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議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67.5%
- ②ある程度、都合を配慮してくれている 20.0%
- ③普通（どちらでもない） 5.0%
- ④わからない 1.3%
- ⑤都合を聞いてくれない 0.0%
- ⑥未回答 6.3%

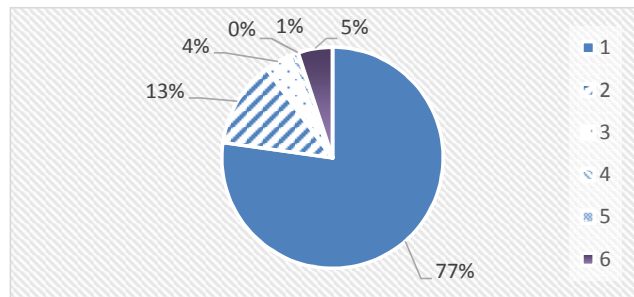
54
16
4
1
0
5



6. 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 76.3%
- ②やや満足している 12.5%
- ③どちらでもない 3.8%
- ④不満 1.3%
- ⑤わからない 0.0%
- ⑥未回答 5.0%

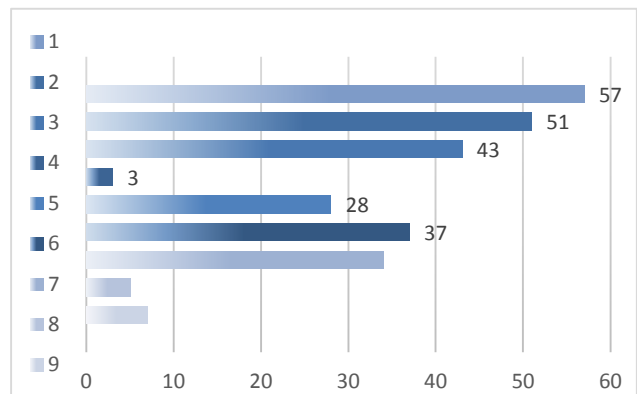
61
10
3
1
0
4



6-A 6. 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
- ②気軽に相談しやすい
- ③言葉遣いや態度が良い
- ④身だしなみが整っている
- ⑤専門的な助言や援助をしてくれる
- ⑥気持ちや思いを聞いてくれる
- ⑦迅速に動いてくれる
- ⑧その他
- ⑨未回答

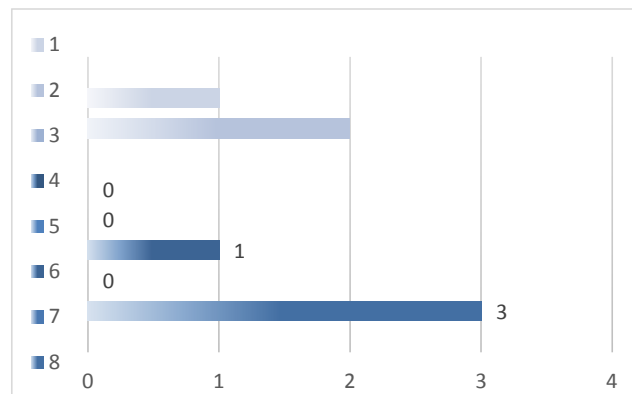
57
51
43
3
28
37
34
5
7



6-B 6. について不満と思われる点は(複数回答)

- ①約束の時間を守らない
- ②気軽に相談しにくい
- ③担当者の言葉遣いや態度が悪い
- ④身だしなみに清潔感がない
- ⑤専門家としての助言や援助をしてくれない
- ⑥気持ちや思いを聞いてくれない
- ⑦迅速に動いてくれない
- ⑧その他

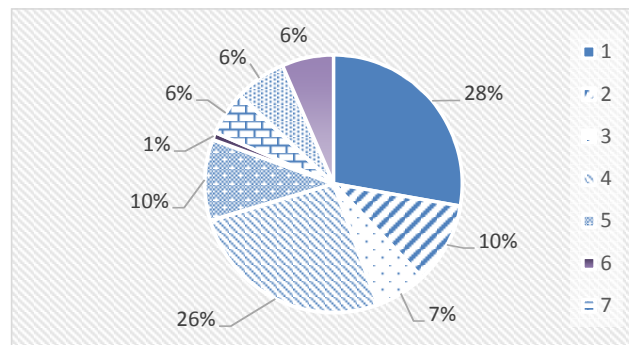
1
2
0
0
0
1
0
3



7. 介護保険サービス（デイサービス、ヘルパー、福祉用具など）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)

Change	Percentage	Count
①良い方向へ変わってきた	37.5%	30
②体の状態が改善された	13.8%	11
③自分で出来ることが増えた	8.8%	7
④気持ちが明るくなった	35.0%	28
⑤変わらない	13.8%	11
⑥悪くなった	1.3%	1
⑦わからない	7.5%	6
⑧その他（以下に自由記述を記載）	8.8%	7
⑨未回答	8.8%	7



3. 担当者は、あなたや家族の話を十分に聞いていますか。

1. 十分聞いてくれる に対して：・私もしっかりしているので十分です。
・いつも申し訳ないと思うくらい愚痴等も聞いて下さってありがとうございます。
・契約後、会ってないのでわからない。

4 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？

- 4-A 4. について満足と思われる点は(複数回答)：・まだ日が浅いので分かりません。。。
・親身になって寄り添って下さっています。
- 4-B 4. について不満と思われる点は(複数回答)：・多分、どんなサービスがあるのか、全部聞いてません。

6. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

- 6-A 6. について満足と思われる点は(複数回答)：・デイで体調不良があった際、家族は仕事で帰りが夜となる為、夕方にケアマネさんが忙しい中、自宅へ様子を見て行って頂いたりとても助かっています。
- 6-B 6. について不満と思われる点は(複数回答)：・気持ち良く楽しく、会話したり、体操のことなど話してる。
・今日訪問看護を変更した点においても以前からお気づきの点があったならば早い目に適切な助言を今後も頂きたいと思います。

7. 介護保険サービス（デイサービス、ヘルパー、福祉用具など）を利用するようになり、毎日の生活に変化はありましたか。

(複数回答)

- その他：・介護保険サービスの種類と具体的な内容を説明して欲しい。
・日々、状態は悪くなっていますが、サービスに支えられて在宅生活がギリギリで出来ているので感謝しています。
・週2回のお風呂サービスで身体の清潔が保たれ、週1回のリハビリで少しは体を動かしているので満足している。
・このままずっと、ゆっくり続けたいと思います。
・母が毎日、明るく母らしく過ごせていると実感しています。
・現状維持を保っている。家族以外の方とお話ができることで気持ちも違う。
・明るい対話をされる。
・デイサービスへいくことで気晴らしになっている。

◇ 自由記述欄 ◇

- ・以前のケアマネさんと違い親切ていねいでびっくりしています。事業所が変わったのが良かったと感謝して安心しています。
- ・みなさんしんせつにして下さいます
- ・大変良くして頂いております。今後共よろしくお願いします。
- ・デイサービスがいやだと言っても聞いてくれない。今の行っている所がいやなんです。休みたいです。
ほかの所に行きたいです。
- ・いつもケアマネさんにはお世話になりとても感謝しています。
- ・いつも懸命に接してくれている事に感謝しています。熱心にサービスをしてくれる気持ちが伝わって来ていて信頼しています。
- ・お風呂の回数がもう少し増えたらと思う
- ・別にありませんが、皆様と仲良くしながらつづけていきたいと思っています。以上です。
- ・いつもしんみになって話をきいて頂いたり逢えるのが嬉しいです。いつもありがとうございます。かんしゃしています。
- ・介護保険サービスの種類と具体的な内容を説明してほしい。
- ・お風呂サービス（訪問）を利用させてもらっていますが、今は30分で終了しているのですが、冬場になって来ると30分では十分に温まらないと感じます。制度的には15分きざみの保険請求が出来ない様ですが、もう少し柔軟に利用時間が設定出来ればいいと思います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。ケアマネジャーさんの助けがあるので今日の私達の生活があるのだなあとほんとうにありがたく感謝しています。母もたくさんの方と接する事ができ助けられ支えられて日々元気に楽しく過ごせている事に心から感謝しています。ありがとうございます。
- ・何をきいても教えてもらって感謝しています。
- ・何事も相談できることで安心感が増え家族も大変助かっています。
- ・たくさんの方と接することができ助けられて日々元気に楽しく過ごせていることに心から感謝しています。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。デイ、ヘルパーさん、ショート、福祉用具、サービスを受けさせていただいております。デイの回数、週2回はやはりちょっとしんどいですが、母の様子を見ながら、もう1回増やしていただければとか、いろいろ考えております。各種のサービスのスタッフ様、ケアマネ様、感謝をいたしております。
- ・いつも大変お世話になって有難く思っています。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・今まで介護サービスは年齢がいった方が受けるものだと思っていて家の中で何とか使用と思っていましたがいろいろな方の支援のおかげで本人の生活のリズムも変わって外にできることが気分転換になっているようです。

<アンケート対象者>

男（33件） 女（45件） 無回答（2件）

<アンケートに回答された方>

ご本人（27件） 家族（43件） 本人と家族（7件） その他（0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。

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。