

令和1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（令和1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

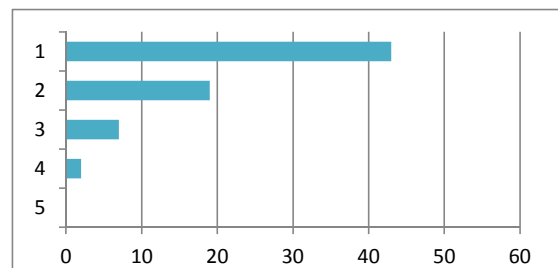
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 令和1年10月1日～11月30日 配布 142 回収 108 回収率 76%



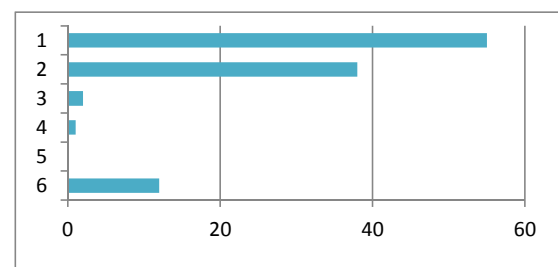
1. 契約時に介護保険の利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。（平成30年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

1. とてもわかりやすく説明を受けた	58.9%	43
2. ある程度わかりやすく説明を受けた	26.0%	19
3. 普通（どちらでもない）	9.6%	7
4. 説明があったか覚えていない	2.7%	2
5. 説明がなかった（理由： ）	0.0%	0



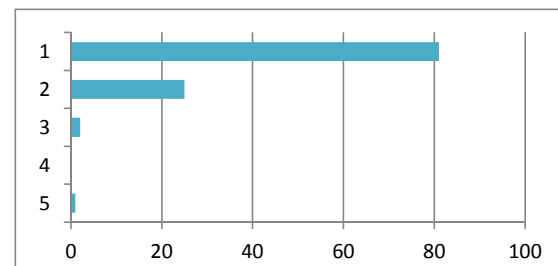
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく（ていねいに）答えてくれましたか。

1. とてもわかりやすく答えてくれた	50.9%	55
2. わかりやすく答えてくれた	35.2%	38
3. 普通（どちらでもない）	1.9%	2
4. 今まで質問したことがない・わからない	0.9%	1
5. 満足に答えてくれなかった（理由： ）	0.0%	0
6. 未回答	11.1%	12



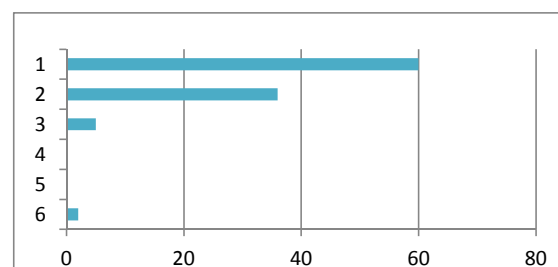
3. 担当者は、あなたや家族の話を十分に聞いていますか。

1. 十分聞いてくれている	75.0%	81
2. 聞いてくれている	23.1%	25
3. 普通（どちらでもない）	1.9%	2
4. あまり聞いてもらえていない（理由： ）	0.0%	0
5. 未回答	0.9%	1



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？

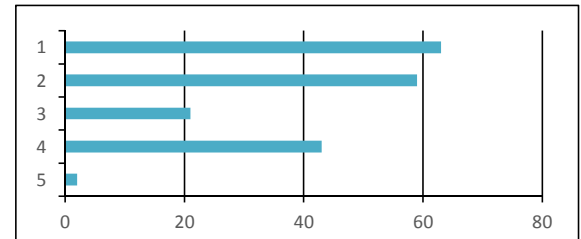
1. 十分提案してくれた	55.6%	60
2. 提案してくれた	33.3%	36
3. 普通（どちらでもない）	4.6%	5
4. あまり提案してくれなかった	0.0%	0
5. 満足な提案でなかった	0.0%	0
6. 未回答	1.9%	2



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	33.9%	63
2. サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形となっている	31.7%	59
3. 他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	11.3%	21
4. 自分や家族の意向を反映している	23.1%	43
5. その他	1.1%	2

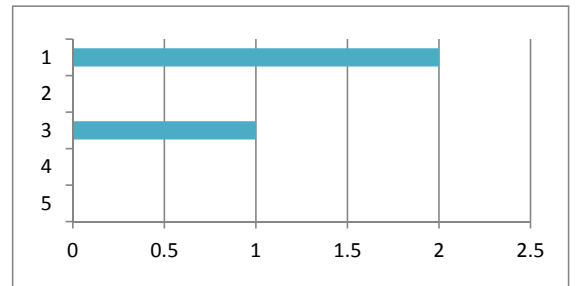
63
59
21
43
2



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	66.7%	2
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	33.3%	1
4. 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
5. その他	0.0%	0

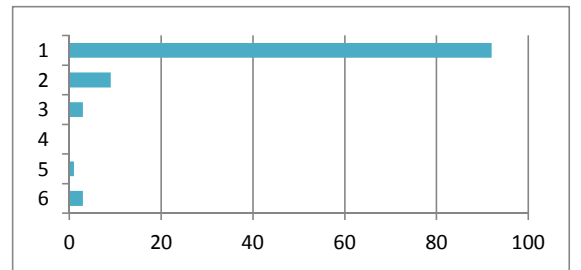
2
0
1
0
0



5. 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	85.2%	92
2. ある程度、都合を配慮してくれている	8.3%	9
3. 普通(どちらでもない)	2.8%	3
4. あまり都合を聞いてくれない	0.0%	0
5. わからない	0.9%	1
6. 未回答	2.8%	3

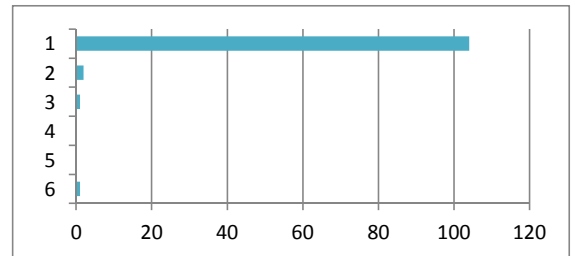
92
9
3
0
1
3



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	96.3%	104
2. やや満足している	1.9%	2
3. どちらでもない	0.9%	1
4. 不満	0.0%	0
5. わからない	0.0%	0
6. 未回答	0.9%	1

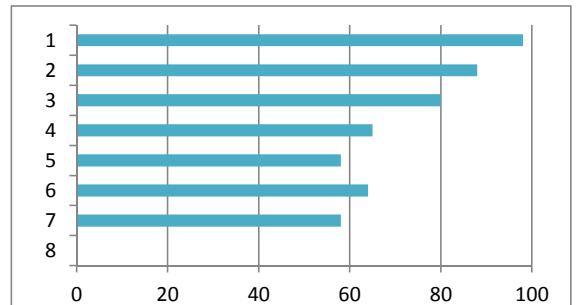
104
2
1
0
0
1



6-A 6.について満足と思われる点は(複数回答)

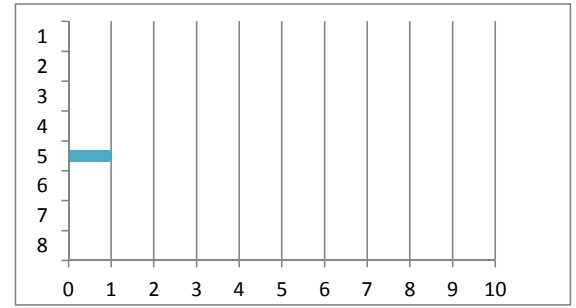
1. 約束の時間を守る	19.2%	98
2. 気軽に相談しやすい	17.2%	88
3. 言葉遣いや態度が良い	15.7%	80
4. 身だしなみが整っている	12.7%	65
5. 専門的な助言や援助をしてくれる	11.4%	58
6. 気持ちや思いを聞いてくれる	12.5%	64
7. 迅速に動いてくれる	11.4%	58
8. その他	0.0%	0

98
88
80
65
58
64
58
0



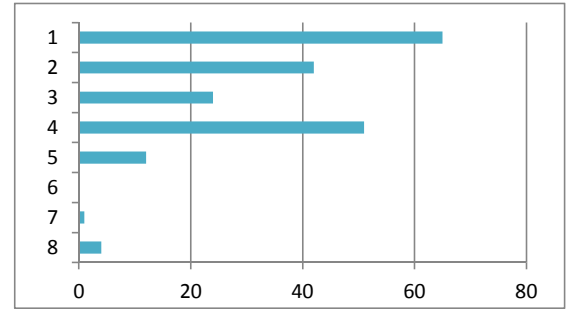
6-B 6.について不満と思われる点は(複数回答)

1.約束の時間を守らない	0.0%	0
2.気軽に相談しにくい	0.0%	0
3.担当者の言葉使いや態度が悪い	0.0%	0
4.身だしなみに清潔感がない	0.0%	0
5.専門家としての助言や援助をしてくれない	100.0%	1
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	0.0%	0



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)

①良い方向へ変わってきた	32.7%	65
②体の状態が改善された	21.1%	42
③自分で出来ることが増えた	12.1%	24
④気持ちが明るくなった	25.6%	51
⑤変わらない	6.0%	12
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	0.5%	1
⑧その他	2.0%	4



1. 契約時に介護保険の利用方法、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受けましたか。(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。)

4.説明があったか覚えていない に対して：・あったと思いますが本人覚えていません。

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：・わがままな要求を良く聞いて答えて下さっています。喜んでおります。
未選択 : ・家族の事は話していません。

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)：・介護される者の立場、環境、家族の事など広範囲に理解され、適切な指導をして頂いている。

・家庭訪問はケアマネジャー指定日に従う。

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)：・あらゆる方面に知識をお持ちなので喜んでおります。

- ・安心して相談できる。
- ・充分すぎる位でいい、又親身になって頂いております。
- ・本当に良くして下さいます。

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って、毎日の生活に変化はありましたか。(複数回答)

その他：・本人は現状と変わらずだが、家族はとても助かっています。

- ・通所介護入浴日の変更を申しでた事があり、実行され喜んでおります。
- ・常に何事にも相談に乗って頂けるので、心強い気持ちでいられます。
- ・色々年齢上キープできるように支援お願いします。

・少しずつ身体が弱ってきている中で、出来る限りのサービスを利用させていただいて、少しでも安定して過ごせたらありがたいです。

・デイサービスに週1回行っていますが、体調不良にて入退院が多く、なかなか良い方向に改善されないのが残念です。

- ・今までと変わらず良い意味で老いていない。
- ・良い時もあれば、悪い時もある。その時の本人の状態が変わるので、今はなんとも言えない。
- ・デイサービスに行く時は自身の身を気にする様になりました。

◇自由記載欄◇

- 今の状態で結構です。よろしくお願ひ致します。
- 体に障害のある人と特にない人との差によって楽しいはずのデイサービスの活動が皆さんに同じ様についていけないのが非常に残念です。
- ケアマネさんが月に1度来て下さるおかげで、疑問や不安も解消してもらえらる事があり、助けていただいています。色々な日があり、不安な事もある中で、経験や知識のあるケアマネさんの助言は心強く感謝しています。ありがとうございます。
- 私達の事を考えて一生懸命して下さいます。有りがたく思っております。
- 何事も気楽に相談と話しあえるので、感謝しております。
- いつも色々ありがとうございます。これからも色々お聞きしたいと思ひます。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。
- 父にいつも笑顔でお話して下さい、分からない事等に丁寧に教えて下さり、安心しています。これからもどうぞ宜しくお願ひ致します。
- 良い巡り合いができ感謝しています。
- 色々相談させて頂き、前へ進んでおります。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
- 満足しています。お世話になっているだけで喜んでひます。
- 高齢になって、体力・筋力の低下が著しく、何とかしなくちゃと思ひ、デイサービスのような所へ行きたいと考えていた矢先紹介賜り、念願適ったと喜んでひます。
- ケアマネさんなど明るく接して下さり、お話も良く聞いて下さり、ありがたひです。
- 感じが良く、とても良くしてもらっています。安心して自宅で暮らしてひます。
- 何回も主人の事で電話をして迷惑をかけましたが、皆様大変親切にして頂き助かりました。
- いつも優しく見守り頂きましてありがとうございます。これからも宜しくお願ひ致します。
- 良くして頂いてひます。ありがとうございます。
- 本人や家族の気持ちや希望を聞いていただくだけでなく、家族の心のケアもして頂き、重ね重ねお礼申し上げます。
- 主人と私が利用させていただいております。明日への希望を持ち辛く、前進する事が出来るのかと毎日不安に明け暮れておりましたが、居宅事業所にかかわりを持ってもらう事で、2人とも体の状態が改善され、気持ちが明るくなり、食欲も増し、特化型デイサービスにも取り組む事ができるようになり、周囲の方々から「元気になったね。」と嬉しい言葉を頂き、本当に感謝してひます。
- 優しい言葉でお話して下さいますので安心してひます。
- サービスを受けるようになり、生活のメリハリが出来、本人にとって生きがいようになって、以前のような明るい性格を取り戻しつつあります。
- 父は高齢になり、入退院を繰り返しますが、その度丁寧に対応して頂き、病院にも見舞いに来ていただきありがとうございます。
- 今のサービスに満足してひます。今後も継続して、現在の生活が出来るようにしたいと思ひてひます。
- 定期的に訪問していただき、本人や家族の状況を知っていただき、適切な情報やサービスを提供していただけると思ふと心強いです。

※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。

<アンケート対象者>

男（31件） 女（75件） 無回答（2件）

<アンケートに回答された方>

本人（31件） 家族（40件） 本人と家族（35件） 無回答（2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。今回のアンケートで不満と回答いただいた「サービスの利用回数や利用時間が希望と違う」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、ご利用される事業所とも連携を図り、ご提案できるよう取り組んで参ります。また、「専門家としての助言や援助をしてくれない」は更に勤勉に励み、家族様のお話を聞かせていただき、より良い生活に向かうように、専門的な助言と提案ができるよう努めさせていただきます。

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。