

2019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（令和元年7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

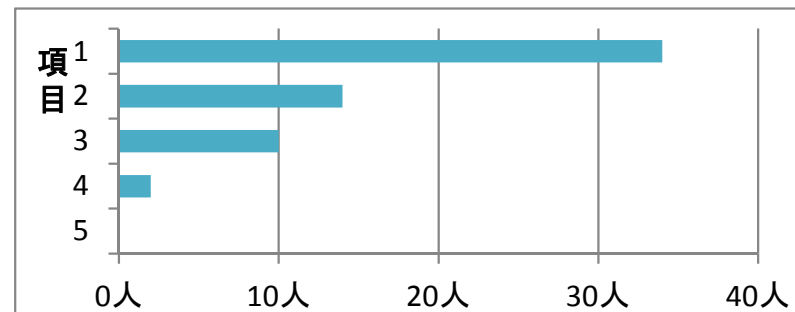
調査方法 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収

調査期間 令和元年10月1日～11月30日 配布 111 回収 79 回収率 71%



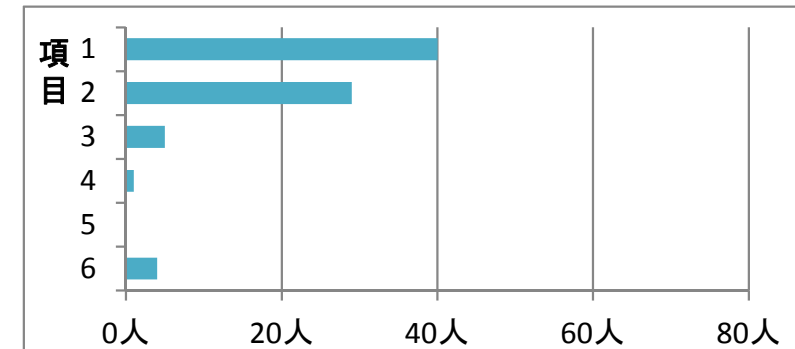
1. 契約時に介護保険の利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。(平成30年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。)

1. とてもわかりやすく説明を受けた	56.7%	34
2. ある程度わかりやすく説明を受けた	23.3%	14
3. 普通(どちらでもない)	16.7%	10
4. 説明があったが覚えていない	3.3%	2
5. 説明がなかった	0.0%	0



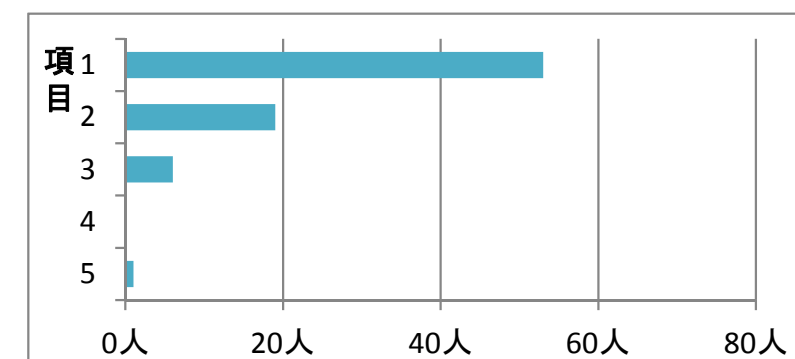
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

1. とてもわかりやすく答えてくれた	50.6%	40
2. わかりやすく答えてくれた	36.7%	29
3. 普通(どちらでもない)	6.3%	5
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	0.0%	0
6. 無回答	5.1%	4



3. 担当者は、あなたや家族の話を十分に聞いてくれていますか？

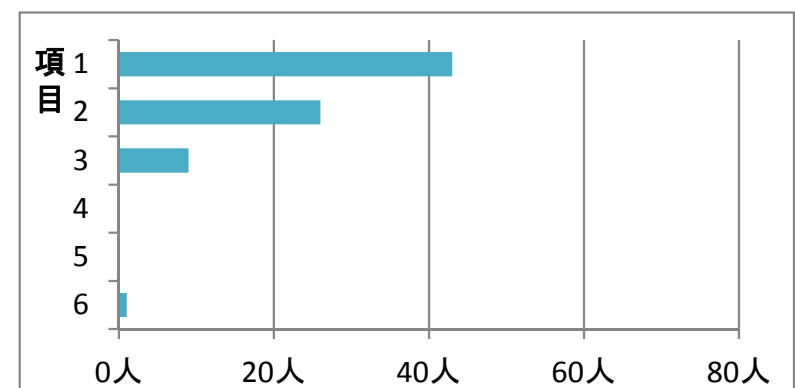
1. 十分聞いてくれている	67.1%	53
2. 聞いてくれている	24.1%	19
3. 普通(どちらでもない)	7.6%	6
4. あまり聞いてもらえていない	0.0%	0
5. 無回答	1.3%	1



- 1. 熱心に話を聞いていただいている。満足しています。
- 2. 常時お願いした事に対して迅速に対処頂いています。

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。

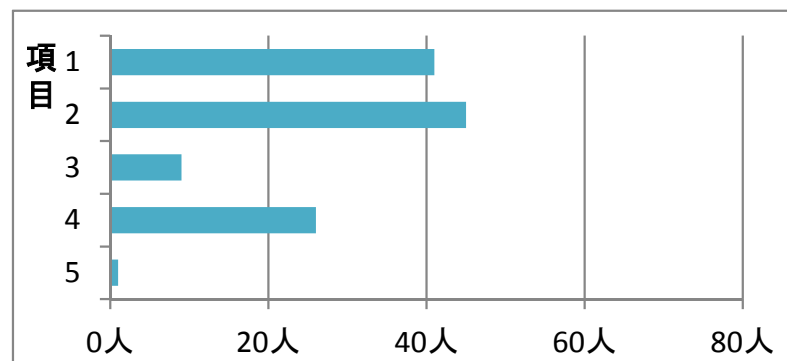
1. 十分提案してくれた	54.4%	43
2. 提案してくれた	32.9%	26
3. 普通(どちらでもない)	11.4%	9
4. あまり提案してくれなかった	0.0%	0
5. 満足な提案でなかった	0.0%	0
6. 無回答	1.3%	1



- 早急にサービスの提供をしてもらえらる。
- まだあまり利用していないのでよくわからない。

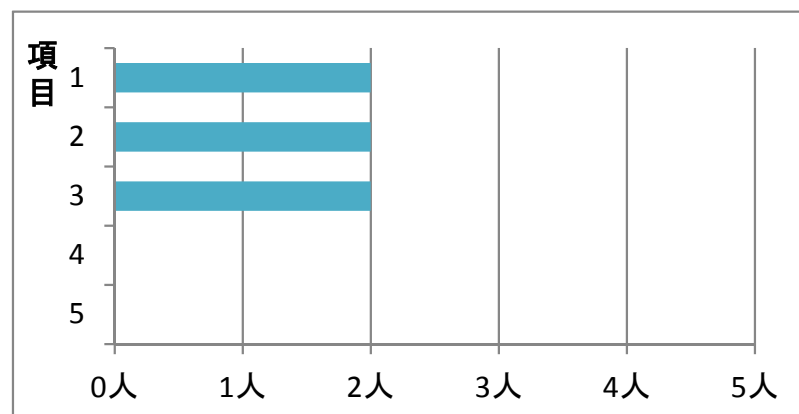
4-A 4. について満足と思われる点は（複数回答）

1. 希望するサービスが組み入れられている	33.6%	41
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	36.9%	45
3. 他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	7.4%	9
4. 自分や家族の意向を反映している	21.3%	26
5. その他	0.8%	1



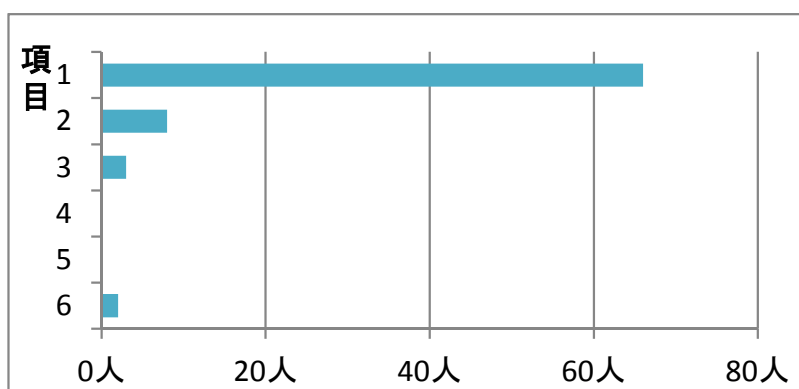
4-B 4. について不満と思われる点は（複数回答）

1. 希望するサービスが組み入れられていない	33.3%	2
2. 希望していないサービスが組み入れられている	33.3%	2
3. サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	33.3%	2
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



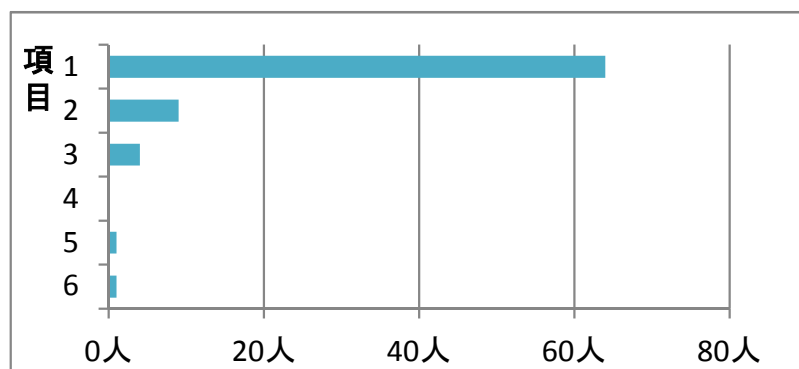
5. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

1. 都合などに配慮し日程調整をしてくれる	83.5%	66
2. ある程度、都合を配慮してくれる	10.1%	8
3. 普通(どちらでもない)	3.8%	3
4. あまり都合を聞いてくれない	0.0%	0
5. わからない	0.0%	0
6. 無回答	2.5%	2



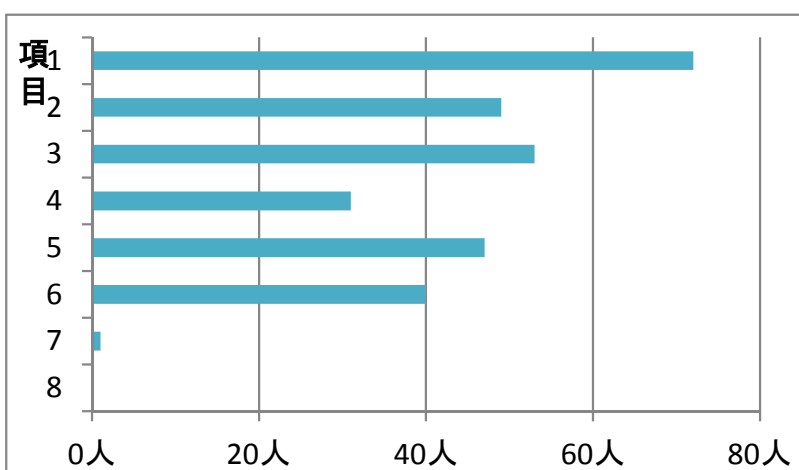
6. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

1. 満足している	81.0%	64
2. やや満足している	11.4%	9
3. どちらでもない	5.1%	4
4. 不満	0.0%	0
5. わからない	1.3%	1
6. 無回答	1.3%	1



6-A 6. について満足と思われる点は(複数回答)

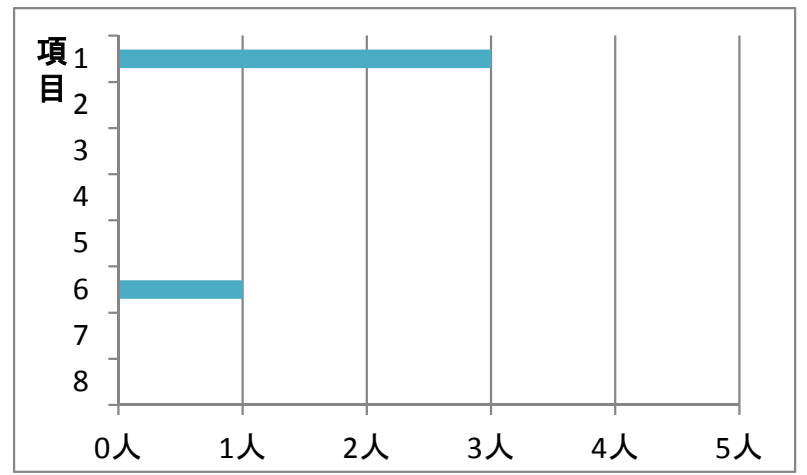
1. 約束の時間を守る	24.6%	72
2. 気軽に相談しやすい	16.7%	49
3. 言葉遣いや態度が良い	18.1%	53
4. 身だしなみが整っている	10.6%	31
5. 専門的な助言や援助をしてくれる	16.0%	47
6. 気持ちや思いを聞いてくれる	13.7%	40
7. 迅速に動いてくれる	0.3%	1
8. その他	0.0%	0



・1～7. 安心して話をさせてもらっています。
 ・1～7. 親身になって接して頂いている。

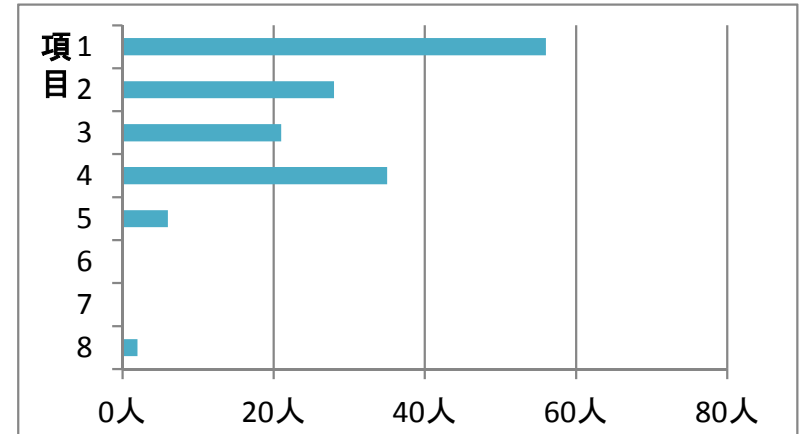
6-B 6. について不満と思われる点は(複数回答)

1. 約束の時間を守らない	75.0%	3
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	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



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?

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	1.4%	2



- 安定した状態でいられていますのがありがたいです。
- 不安な気遣いが少なくなった。
- 現状を維持できている。
- 自分(本人)は何のためサービスを受けているのか?
- 福祉用具の利用方法が使いきれていない。デイサービス利用の際もう少し時間の調整がほしいです。時間内で体操など体を動かす方法を。
- 1. 負担なく過ごせている。
- 1. 2. 4. 親切な方々に逢う事が出来て明るくなったと思います。
- 1. 3. 4. 生活に安心感が出来た。
- 1. 3. 4. デイサービスを受けて大変満足しています。本人に何か自信のようなものを感じます。有難うございました。
- 4. 人と話す機会が増えた。
- 5. 高齢の為、しかたないことと思います。
- 5. 悪くならないように維持はできていると思う。
- 6. 不満ではないです。現状維持がベストだと思いますので。
- 7. 行き始めてすぐに体調をくずしてしまい、まだそれほど行けていない為。

このアンケートにお答えいただいた方はどなたですか。○をつけてください。

<性別>

男(26人) 女(50人) 無回答(3人)

<アンケートに回答された方>

本人(18人) 家族(45人) 本人と家族(13人) 無回答(3人)

◇自由記載欄◇

- いつもありがとうございます。皆様感じの良い方ばかりです。これからも宜しくお願いします。
- 日常のご支援ありがたく感謝いたしています。生きがいを感じます。ありがとうございます。
- 十分に家庭内の事も考えてプランやその他の事を考えて頂いております。感謝。
- 毎月来られるのを楽しみにしています。雑談が楽しいです。
- いつも丁寧に対応して頂き有難うございます。体調も精神的にも安定しており助かっています。これからも宜しくお願い致します。

○ケアマネジャーさんもすごく丁寧に優しく対応して下さい本人はもとより家族も安心して色々質問をさせて頂いたり相談にもものって下さり感謝の言葉しかありません。いつも無理な事ばかり言ってしまう申し訳ありません。ありがとうございます。また、デイサービスはほとんどいけておらず生活への変化には「わからない」としか言えませんが、本人はすごく楽しく通わせていただいている様なので、家族としては「良かった」って思っています。担当して下さい下さっている方々も明るくて優しく手をひいて下さっています。これからもよろしくお願い致します。

○いろいろとお世話になりありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

○夫は時間を考えず、自分のいいたい事を話すにもかかわらず、やさしくよく聞いて頂き、本当にありがとう御座居ます。感謝して居ります。今後共よろしくおねがい致します。

○益々心身共に悪くなって行き、家族としてもどの様に対処して良いのかわからない事が増えてくることかと思えます。その節は的確なアドバイス等、今後共宜しく願いします。

○毎週楽しみにしています。皆様の親切に感謝しています。デイサービスにお世話してもらっていますが、体調の都合で日にちを変更しています。ご迷惑をかけますが宜しくお願い致します。

○いつもありがたく感謝しております。今後共よろしく願いします。

○とてもよくやっていただいています。これからもよろしくお願い致します。

○積極的なプラン等のはたらきかけをもっとしてもらいたい。

○いつもお世話になり、有難うございます。これからもよろしくお願い致します。

○いつもありがとうございます。「本当に良くして下さいます」と感謝しています。これからも宜しく願い致します。

○本当に感じのよい素敵なケアマネジャーさんに出会えて大変感謝しております。はじめての介護サービスの利用で不安なことばかりでしたが、親身になって一緒に悩んだり、笑ったりとても心強く支えていただいています。母が認知症になったのはつらいことですが、ケアマネジャーさんやデイサービスの担当の方にとってもよくしていただき、あたたかな人間関係の輪が広がったのは本当に感謝です。これからもよろしくお願い致します。

○いつも担当のケアマネジャーにはお世話になり本当に有難うございます。初めて介護支援にお世話になり、わからない事ばかりでもめんどうがらず、いつも感じの良い対応で喜んで居ます。書類関係の説明も本当に細かくわかりやすくして頂くので安心しておまかせしております。担当のケアマネジャーが嵐山寮におられる事で、私共はとても運が良かったと思えます。

○主人の両親の事業所担当者(他事業所のケアマネジャー)はずねた事やお願いした事も返事、連絡がなく話すのもうんざりしていますが、嵐山寮さんの担当ケアマネジャーさんや利用している他のサービス事業所へTelを入れても気持ちの良い対応してもらってます。

※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。

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利用者アンケートに、ご協力いただき誠にありがとうございました。概ね良い評価を頂いておりますが、「時間を守らない」というご意見に対して、まれに急な訪問や相談などにより訪問時間の変更や遅れがでることがございます。ご利用者には事前に連絡をして了承を得て行っておりますが、ご指摘があったようにご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。改めて事業所内で事前連絡を徹底することと致します。「気持ちや思いを聞いてくれない」「積極的なプラン等のはたらきかけをもっとしてもらいたい」というご意見に対して、必要時にはゆっくりと時間をとり安心して話ができるような関係作りに努めたいと思っております。どうぞご遠慮なくお声かけ下さい。

今後ともご利用者、ご家族のお話を伺い、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、ご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。