

令和2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12年4月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所開設（令和2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

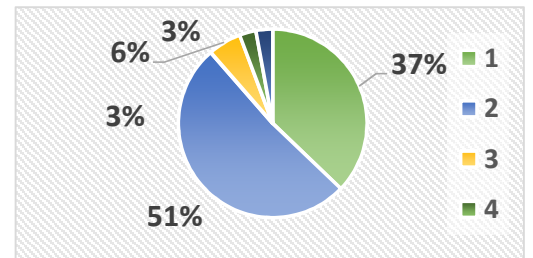
調査期間 令和2年10月1日～令和2年11月30日 配布 129 回収 85 回収率 66%



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受けましたか。（令和1年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

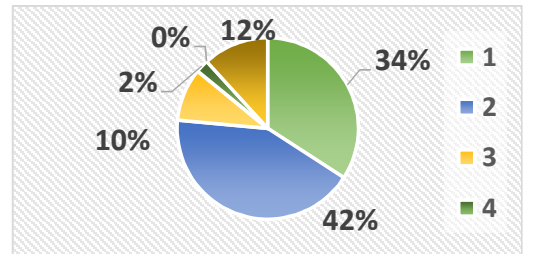
| | | |
|-------------------|-------|----|
| ①とてもわかりやすく説明を受けた | 37.1% | 13 |
| ②ある程度わかりやすく説明を受けた | 51.4% | 18 |
| ③普通（どちらでもない） | 5.7% | 2 |
| ④説明があったか覚えていない | 2.9% | 1 |
| ⑤説明がなかった | 2.9% | 1 |

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：35名中）



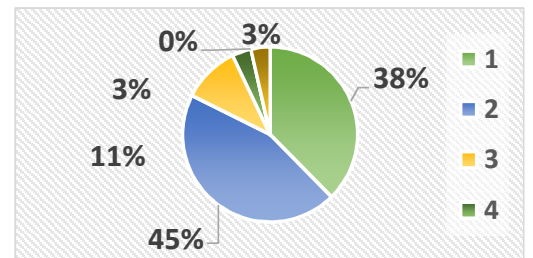
2. サービスの内容についてあなたが質問した時担当者はわかりやすく（ていねいに）答えてくれましたか。

| | | |
|---------------------|-------|----|
| ①とてもわかりやすく答えてくれた | 34.1% | 29 |
| ②わかりやすく答えてくれた | 42.4% | 36 |
| ③普通（どちらでもない） | 9.4% | 8 |
| ④今まで質問したことがない・わからない | 2.4% | 2 |
| ⑤満足に答えてくれなかった | 0.0% | 0 |
| ⑥未回答 | 11.8% | 10 |



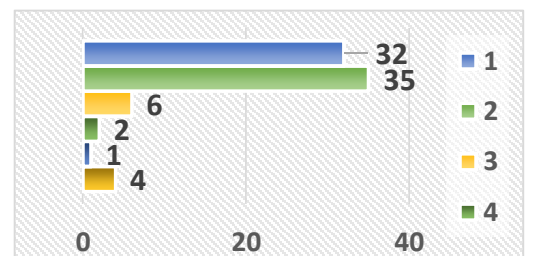
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

| | | |
|-------|-------|----|
| ①十分満足 | 37.6% | 32 |
| ②満足 | 44.7% | 38 |
| ③普通 | 10.6% | 9 |
| ④やや満足 | 3.5% | 3 |
| ⑤不満 | 0.0% | 0 |
| ⑥無回答 | 3.5% | 3 |



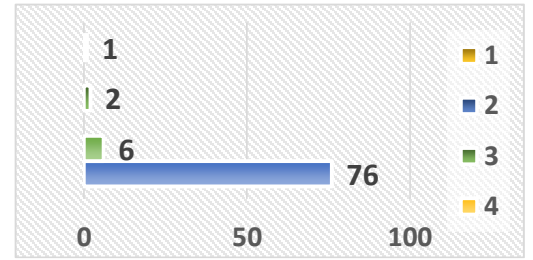
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

| | |
|-------------------------------|----|
| ①希望するサービスが組み入れられている | 32 |
| ②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形になっている | 35 |
| ③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる | 6 |
| ④自分や家族の意向を反映している | 2 |
| ⑤その他 | 1 |
| ⑥無回答 | 4 |



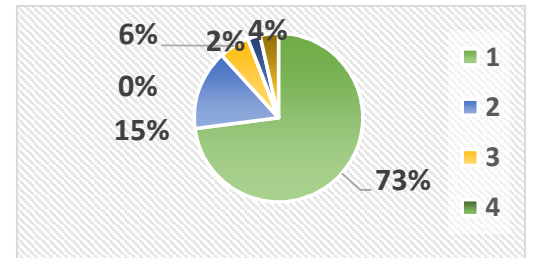
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

| | |
|---------------------------------|----|
| ①希望するサービスが組み入れられていない | 1 |
| ②希望していないサービスが組み入れられてい | 0 |
| ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う | 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 |
| ⑤その他 | 6 |
| ⑥未回答 | 76 |



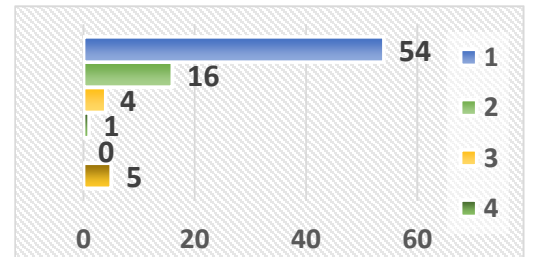
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

| | | |
|-----------|-------|----|
| ①満足している | 72.9% | 62 |
| ②やや満足している | 15.3% | 13 |
| ③どちらでもない | 5.9% | 5 |
| ④不満 | 0.0% | 0 |
| ⑤わからない | 2.4% | 2 |
| ⑥無回答 | 3.5% | 3 |



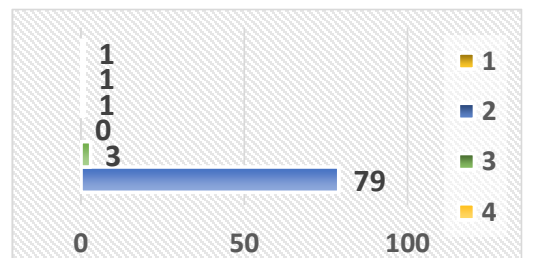
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

| | |
|------------------|----|
| ①気軽に相談しやすい | 54 |
| ②専門的な助言や援助をしてくれる | 16 |
| ③気持ちや思いを聞いてくれる | 4 |
| ④迅速に動いてくれる | 1 |
| ⑤その他 | 0 |
| ⑥無回答 | 5 |



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

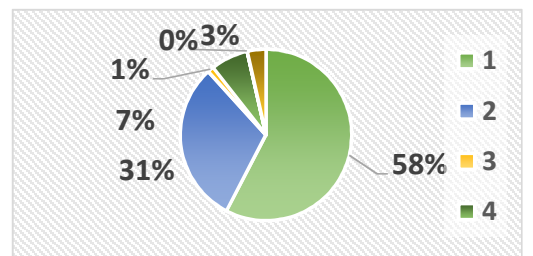
| | |
|-------------------|----|
| ①気軽に相談しにくい | 1 |
| ②専門的な助言や援助をしてくれない | 1 |
| ③気持ちや思いを聞いてくれない | 1 |
| ④迅速に動いてくれない | 0 |
| ⑤その他 | 3 |
| ⑥無回答 | 79 |



5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか。

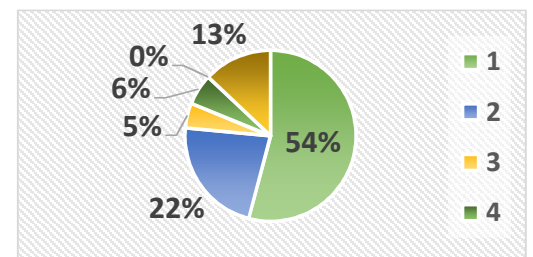
（ご利用者の変化）

| | | |
|--------|-------|----|
| ①良くなった | 59.0% | 49 |
| ②変わらない | 31.3% | 26 |
| ③悪くなった | 1.2% | 1 |
| ④わからない | 7.2% | 6 |
| ⑤その他 | 0.0% | 0 |
| ⑥無回答 | 3.6% | 3 |



（ご家族の変化）

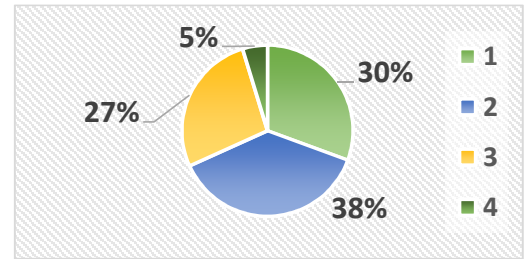
| | | |
|--------|-------|----|
| ①良くなった | 54.1% | 46 |
| ②変わらない | 22.4% | 19 |
| ③悪くなった | 4.7% | 4 |
| ④わからない | 5.9% | 5 |
| ⑤その他 | 0.0% | 0 |
| ⑥無回答 | 12.9% | 11 |



6.新型コロナウイルス流行後（令和2年4月以降）の状況をお聞きます。

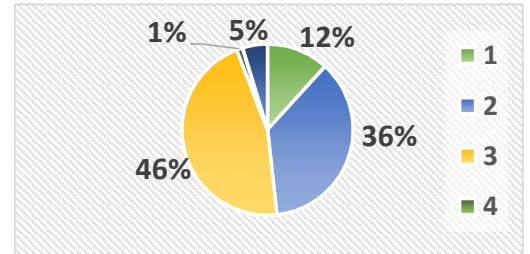
6-1.外出の機会は減りましたか？

| | | |
|---------|-------|----|
| ①大きく減った | 30.6% | 26 |
| ②減った | 37.6% | 32 |
| ③変わらない | 27.1% | 23 |
| ④無回答 | 4.7% | 4 |



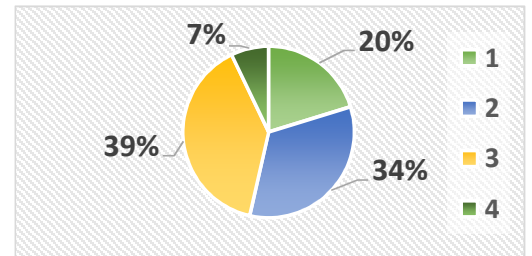
6-2.運動の機会は減りましたか？

| | | |
|---------|-------|----|
| ①大きく減った | 11.8% | 10 |
| ②減った | 36.5% | 31 |
| ③変わらない | 45.9% | 39 |
| ④むしろ増えた | 1.2% | 1 |
| ⑤無回答 | 4.7% | 4 |



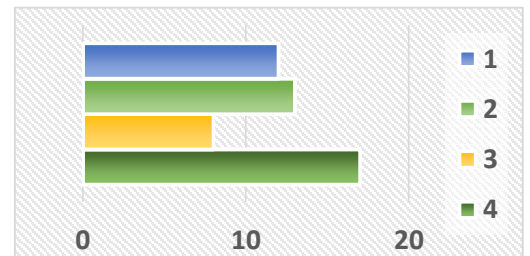
6-3.精神面での不調はありますか。

| | | |
|-------|-------|----|
| ①ある | 20.0% | 17 |
| ②少しある | 32.9% | 28 |
| ③ない | 38.8% | 33 |
| ④無回答 | 7.1% | 6 |



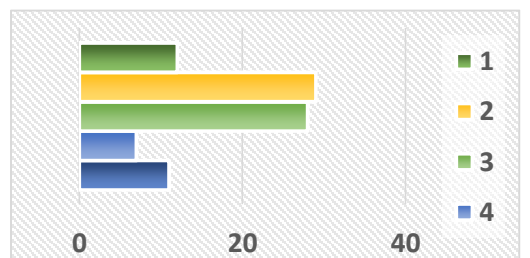
6-4. 6-3で「ある」「少しある」の方はその状況をお教えてください（複数回答可）

| | |
|---------|----|
| ①眠れない | 12 |
| ②イライラする | 13 |
| ③食欲がない | 8 |
| ④その他 | 17 |



5.新型コロナウイルス感染拡大防止のために4月に京都市より訪問自粛の要請があり、状況に応じての訪問を行ってまいりました。9月17日付で京都市から10月1日以降は感染予防対策を行いながら平常通りの訪問を再開するよう連絡がありました。ご訪問の前に、ご利用者・ご家族の意向を確認させて頂きたいと思いますが、今後の訪問等についてどのような対応を望まれますか。

| | |
|-----------------------------|----|
| ①感染防止のため、電話やメールでの聞き取りにしてほしい | 12 |
| ②自宅に訪問してほしい | 29 |
| ③要望に合わせて対応してほしい | 28 |
| ④その他 | 7 |
| ⑤無回答 | 11 |



3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

3-2. 3. について不満と思われる点は：

- 全てが始めての経験である家族とのコミュニケーションがうまく取れていないと思う場面が何度かあった。
- いろいろなケースや提案もしてほしい。
- ヘルパーさんのそうじの仕方に不満。
- 当日の担当者によって対応がマチマチ。

→要望としてお伺いした内容は改善につながるよう、事業所内での確認や、ご利用中のサービス事業所へ実施状況の確認いたします。

4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

4-1 4. について満足と思われる点は：

- 2回会っただけでは分からない。
- すごく心の支えになっています。

4-2 4. について不満と思われる点は：

- 本人の見た目では分からない精神面、家族の気持ちを理解して行ってほしいと思います。

→ご家族から日頃のご様子をお伺いさせていただき、ご本人、ご家族の思いを尊重した援助が提供できるように努めさせていただきます。

5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか

（ご本人）：・デイを利用することで明るくなった。

（ご家族）：・入浴をデイで入ってもらうことで負担が少なくなった。

6. 新型コロナウイルス流行後（令和2年4月以降）の状況をお聞きします。

6-1. 外出の機会は減りましたか？

- ショッピングは、娘の車に頼るようになった。
- コーラスがなくなった。

6-2. 運動の機会は減りましたか？

- 二人で公園の散歩、マスクと周囲の目が気になる。
- 外出が減ったから。

6-3. 精神面での不調はありますか

6-4. 6-3で「ある」「少しある」の方はその状況をお教えてください

- コロナにかかったらどうしようという不安。
- 本人や家族が感染しないよう金銭的にも物理的にも精神的にも体力的にも負担増になり長引いているので家族が体調を崩しはじめている。
- 庭の木のつぼみをむしり取る等してはいけない事を注意すると逆上する。食事の量が減った、居眠りが増えた。訪問日は本人がいるので話せない事も多々ある。
- 毎日のようにコロナのニュースを見聞きし、コロナに感染しないか不安な気持ちになっているようです。
- 睡眠不足が続くと、精神面での不調がある。
- 身体能力が衰えた。
- 大病後なので仕方ないと思っています。

- 余計な心配をしてしまう。
- 筋力低下による活気、気力の低下。
- 特に何がというわけではない。
- なぜかわからないが食事ができない。少しは食べている。急にイライラする。医者に安定剤をもらい飲んでいる。
- 不安で何も手につかない時間がある。
- 気に入らないことがあると大声を出したり手を出すこともある。
- 世話になる事を負担に思っている。
- 必要以外は外に出られない状態がストレスになっている。

6-5 今後の訪問等についてどのような対応を望まれますか。

- そちらの対応にまかせます。
- 特になし。
- 本人の様子を見ていただきたい。
- いつでも気軽に相談できる信頼関係があるので心配なく過ごさせて頂いています。必要に応じてよいと思います。
- 動き易いように動いて下されば大丈夫です。
- 要望に合わせて対応してもらっています。
- 感染防止は特に考えていませんが、電話、メールでの聞き取りにしてもらって、本人には時々デイで面会していただけたら良いかと思います。
- 訪問を希望していましたが年内は電話で聞き取りにさせていただきますか。宜しくお願い致します。
- 新型コロナはわかりづらい。ニュース聞いても専門家、政治家の意見が違う。
- コロナウイルス感染拡大に応じて、今までの様に臨機応変な対応をお願いします。
- 介護が重度の為、日々様子変化するので電話だけでなく本人に会いに来ていただきたいです。
- 毎月が多い気がする。状況、状態が前回と変わらなければ2ヶ月に1回程度で可かと思います。
- これから何かあるかわかりませんがよろしく願いいたします。

自由記述欄：

「いろいろとありがとうございます。感謝しています」

「インフルエンザよりも死亡者、感染者が世界的に多い中、コロナに対しての正しい情報をマスコミに流されず専門家である方々に正しく伝えてほしいです。」

「この先、いつになればマスクが不要で、施設見学や面会に行けるのか…とても不安です」

「外傷性くも膜下の後遺症により感情のコントロールが出来ない。これには家族はとても困っています。本人のいる所では話せませんが一人になると精神状態が悪くなります。

デイサービスでは優等生だそうで職員さんには感謝しています。また、ガンの治療中でもありコロナにとっても敏感になっています。家庭ではできるだけ一人にならない様にはしていますが、最近は体力的に出かけることが難しくなっています。」

「とても親切でやさしいケアマネさんに出会えて感謝している。ヘルパーさんもとても明るくやさしい。私は難病でありいろいろやさしく専門的にも聞いてくださるケアマネさんにとっても感謝しているし相談しやすいのでありがたいと思う。」

「介護保険を利用している義父の事や、介護している家族の精神面や身体面まで気にかけていただき有難うございます。私の気持ちや思いを聞いて下さったり、助言して下さる事で心が折れそうになっても気持ちを切りかえまた、頑張ることが出来ます。心から感謝しています。これからも宜しくお願いいたします。」

「認知症という病が精神面、体調面となかなか理解しにくい。毎日が大変ですが最近はお人も家族も頑張っています。豊富な知識をお貸し頂きたいです。色々な話を聞いて頂けるだけでも気が楽になっています。今後も宜しくお願い致します」

「介護サービスだけでなく、両親の体調、検査結果等も相談し、教えて頂いている事が多いです。主治医よりも質問がやすく、理解し、納得出来るまで、いつもお付き合い願っています。今後共、どうぞ宜しくお願いいたします」

「いつもほんとうにお世話になり感謝しています。色々とお助け頂けるお陰で日々幸せに生活できている事ありがとうございます。家族だけでは私達も母もこんなに幸せな生活は送れていなかったと思います。母に優しく接する事ができるのは皆さんのお陰だと実感しています。どうぞ今後共宜しくお願い致します」

「としよりの話し合いがあればよいのに娘との話し合いから事が進んでいくどうしたらよいものかわからない。」

「エアコンの設定を勝手に変更しないで下さい。」

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のアンケートに、ご協力いただき誠にありがとうございました。

多数の方から当法人の年間テーマとなっております、「接遇とマナー」の面で満足と評価いただいた点は今後もより満足度の高い事業所を目指して参ります。しかしながら「希望するサービスが組み入れられていない」「サービスの利用回数や利用時間が希望と違う」という回答も頂いております。この点については今後、さらに改善していけるよう対応させていただきます。

今年はコロナ禍にあって、ご不安な日々を過ごされている事と思います。今後も、コロナ感染の状況に応じて、ご利用者・ご家族のご意向を確認しながら、対応させていただきます。今後ともよろしくお願い致します。