

# 令和2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のでは、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2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2年10月1日～令和2年11月30日 配布 158 回収 119 回収率 75%

<アンケート対象者>配布数（158件） 回答数（119件）

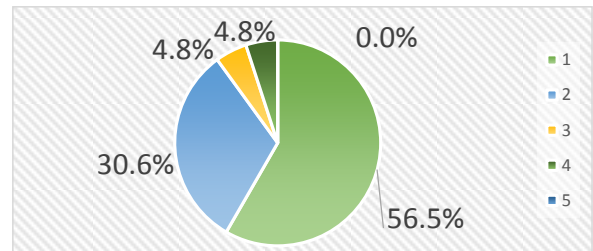
<アンケートに回答頂いた方>ご本人（28件） ご家族（68件）



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。  
（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。）

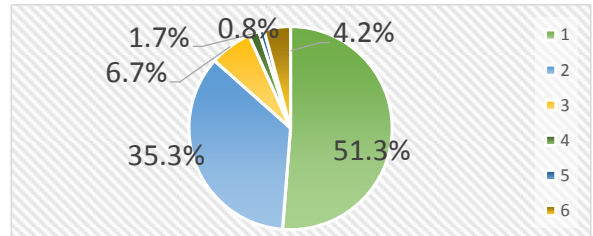
①とてもわかりやすく説明を受けた	56.5%	35
②ある程度わかりやすく説明を受けた	30.6%	19
③普通（どちらでもない）	4.8%	3
④説明があったか覚えていない	4.8%	3
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：62名中）



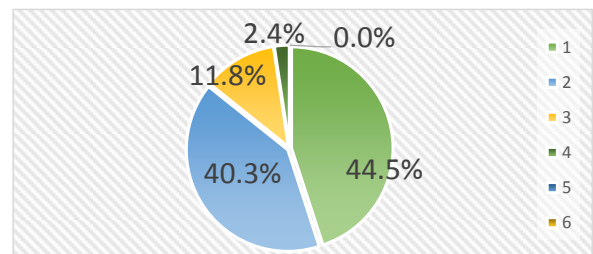
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく（ていねいに）答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	51.3%	61
②わかりやすく答えてくれた	35.3%	42
③普通（どちらでもない）	6.7%	8
④今まで質問したことがない・わからない	1.7%	2
⑤満足に答えてくれなかった	0.8%	1
⑥未回答	4.2%	5



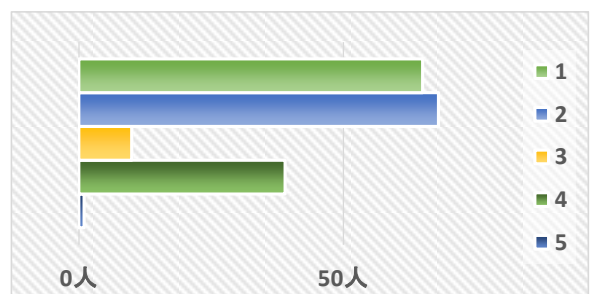
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①十分満足	44.5%	53
②満足	40.3%	48
③普通	11.8%	14
④やや満足	2.4%	2
⑤不満	0.0%	0



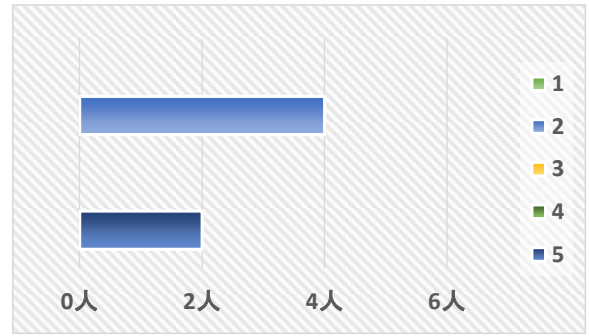
- 3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	65
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	68
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	10
④自分や家族の意向を反映している	39
⑤その他	1



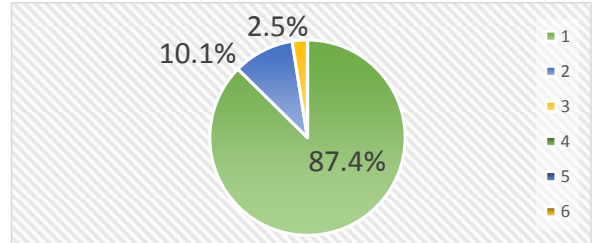
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- ①希望するサービスが組み入れられていない 0
- ②希望していないサービスが組み入れられている 4
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う 0
- 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 2



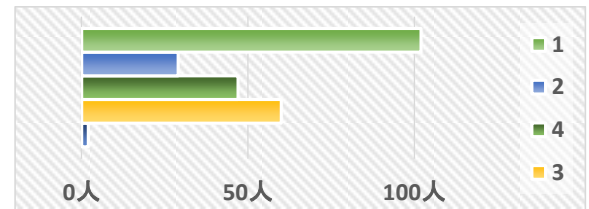
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

- ①満足している 87.4% 104
- ②やや満足している 10.1% 12
- ③どちらでもない 2.5% 3
- ④不満 0.0% 0
- ⑤わからない 0.0% 0
- ⑥無回答 0.0% 0



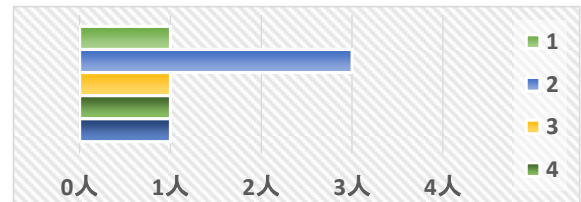
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

- ①気軽に相談しやすい 102
- ②専門的な助言や援助をしてくれる 29
- ③気持ちや思いを聞いてくれる 60
- ④迅速に動いてくれる 47
- ⑤その他 2



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

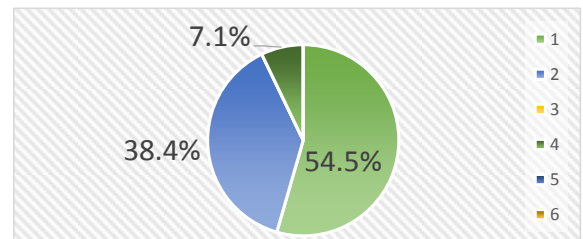
- ①気軽に相談しにくい 1
- ②専門的な助言や援助をしてくれない 3
- ③気持ちや思いを聞いてくれない 1
- ④迅速に動いてくれない 1
- ⑤その他 1



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

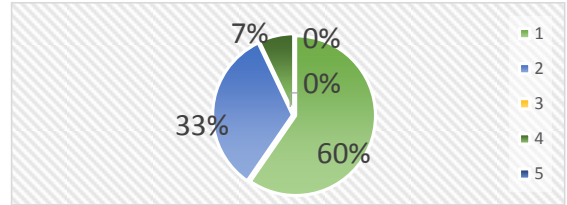
（ご利用者の変化）

- ①良くなった 54.5% 61
- ②変わらない 38.4% 43
- ③悪くなった 0.0% 0
- ④わからない 7.1% 8
- ⑤その他 0.0% 0
- ⑥無回答 0.0% 0



(ご家族の変化)

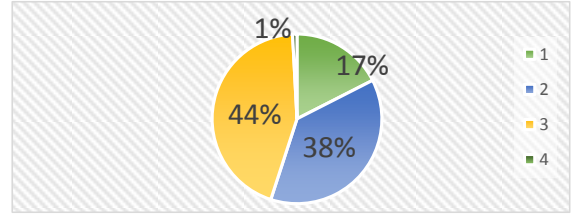
①良くなった	56.2%	59
②変わらない	31.4%	33
③悪くなった	0.0%	0
④わからない	6.7%	7
⑤その他	0.0%	0



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。

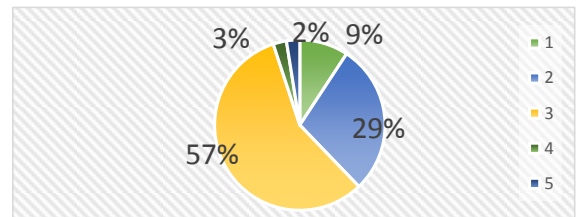
6-1. 外出の機会は減りましたか？

①大きく減った	17.6%	21
②減った	37.8%	45
③変わらない	44.5%	53
④無回答	0.8%	1



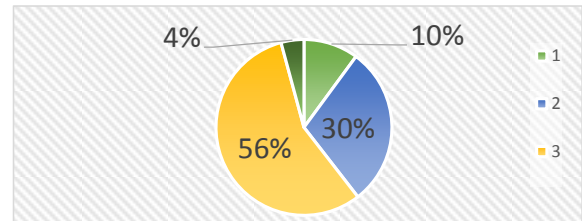
6-2. 運動の機会は減りましたか？

①大きく減った	9.2%	11
②減った	28.6%	34
③変わらない	57.1%	68
④むしろ増えた	2.5%	3
⑤無回答	2.5%	3



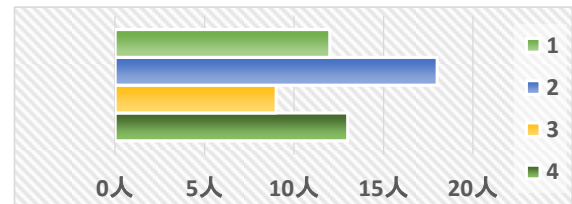
6-3. 精神面での不調はありますか

①ある	10.1%	12
②少しある	29.4%	35
③ない	56.3%	67
④無回答	4.2%	5



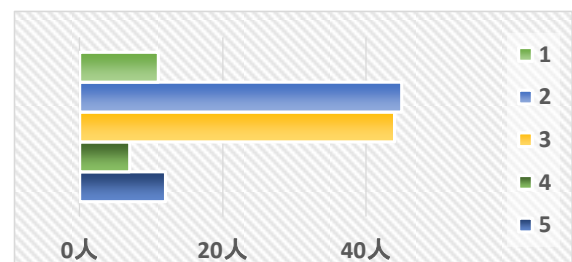
6-4. 6-3で「ある」「少しある」の方はその状況をお教えてください（複数回答可）

①眠れない	12
②イライラする	18
③食欲がない	9
④その他	13



6-5. 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おりました。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いただ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	11
②自宅に訪問してほしい	45
③要望に合わせて対応してほしい	44
④その他	7
⑤無回答	12



**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. 「私自身の不勉強で知識がなく、その時々学ばせて頂きたい。」  
3-2 「家族以外の方との接する機会となり有意義。今のところは特に希望無くその時々尋ねたらと考えています。」  
「活用方法不勉強のためわからない。」  
「私自身本人の気持ちが不明。現在は気楽に話しかけて下さり、身体の事もたずねてもらい嬉しく思う。」  
「こちらから言わない限り新しい提案がされない。」

**4. ケアマネジャーの対応や姿勢に満足されていますか？**

- 4-1 「はなしの仕方に癒しがある。」  
「本人と楽しく会話して下さい。他人と会話の機会がなく有意義なひと時かと思う。」  
4-2 「コミュニケーション機会が少ない。」

**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。**

**○利用者の変化**

- 「歩行器の膝折れがなくなった」  
「現状維持で満足しています。」  
「来て下さる日はよく話すようになった。」  
「精神的にも穏やかで食欲も戻ってきた。幻視は進んでいる。」

**○ご家族の変化**

- 「以前と変わらず普通にしている。よくわからない。」  
「ショートステイを利用している間の気分がどれだけ楽になるか御礼申し上げます。」  
「デイサービスとか行きたがらないのでいつもと同じ。」  
「まだ自分のことは自分で出来るので助かります。」  
「負担が減った。」

**6. 新型コロナウイルス流行後（令和2年4月以降）の状況をお聞きます。**

**6-1 外出の機会は減りましたか**

- 「買い物など連れて行くのを控えたため」  
「超高齢のためかも」  
「仏様のお供えは自分で出ていきます。病院の帰りに少し買ってきます私の受け持ちだから」  
「行こうと思ったが、思いとどまることが多い」  
「日水以外デイサービスに行き、大きな変化はありません。」

**6-2 運動の機会は減りましたか**

- 「徘徊の後、足の痛みのため」  
「家内は普段通り徘徊に行っています。私は預かって頂いてる間に人のおられないところを歩いています。」  
「もともとあまり運動をしていなかった。」  
「月曜日は15名で近所の神社で体操」  
「もともとあまり体を動かさない。」

**6-3 精神面の不調はありますか**

- 「ケアマネジャーには関係ない。いいですね。」  
「いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。」  
「介護のシステムが理解できないのでゆっくりと気長に取り組んでいこうと思います。」

**6-4 (6-3)であると答えた方はその状況を教えてください**

- 「眠れない」  
「どうしても昼夜逆転があり、日中ぐっすり眠るため眠りが浅いようです。」  
「負担が大きい。朝から晩までついていないとダメな時がある。」  
「若い人と心の疎通。私が叱られている。」  
「外出できないためにでなく、病的なことによるもの」  
「いらいらする時がある。」  
「常に生活の不安があり、落ち着いて判断に集中しにくい。」  
「食欲がない。」  
「少し元気がないように思う。」  
「幻想を見たりするので精神的に影響及び眠れなくなるケースが増えました」  
「夜中のトイレ回数が少し増えた。」  
「少し元気がないように思う。」  
「やはり外出して何かあったら心配することが精神的負担になることが多いです。」  
「コロナにかかる人は今も変わらずあるのでうつる心配がある。」  
「毎日を前向きに思う気持ちを持ち続けることにつかれる時がある。」  
「出かけることが出来ず、気分が塞ぐ。何となく不安感がある。」  
「コロナの事がいつも頭にあり不安感」

「本人は食欲ないと言うが食べていると思う。時々体がだるい、腰が痛い、探し物が見つからない不調を訴える。」

「以前はよく歩きに行ったがコロナ以降あまり歩かなくなり、よくうたた寝する。」

#### 6-5 今後の訪問などについてどのような対応を望まれますか？

##### ②訪問してほしい

「お会いするのが楽しみになっています」

「月1回はきてほしい」

##### ③要望に合わせて

「状況に応じて変更して頂けたらと思います。」

「様子を見ながらお願いしたいと思います」

「今と同じでいいです」

##### ④その他

「事業所方針でお願いします。」

「ケアマネジャーがよく計画表を持って訪ねてくれ、家族は助かっています。」

「いつもの確に動いて下さりありがとうございます」

「今まで通りでお願いします。」

「今と同じでいいです。」

「毎月の訪問は少ない。2か月に1回とか」

「従来通りでお願いします」

#### 自由記載欄

「いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。」

「介護のシステムが理解できないのでゆっくと気長に取り組んでいこうと思います。宜しくご指導頂きたい。」

「コロナによって少し訪問いただけないため不安でした。本日来て下さったので、心強く思いました。」

「だんだんと年齢的にも体力もなくなり何かあったらどうしようかと気になっています。」

「いろいろ相談に乗って頂きお願いしていきたいと思っています。」

「入所を可及的速やかにお願いしたい。自宅介護では素人では危険極まりない。」

「老老介護ではこちらがつぶれてしまう。」

「いつもの確に動いて頂き感謝しています。」

「いつもお世話になりありがとうございます。これからもお願いすることが増えるかと思っています。」

「(介護度があがっても)どうぞよろしくお願いします。」

「大変助かっています。」

「本人と同居しておらず、私たち息子夫婦は遠方にて暮らしている。このたびケアマネジャーのプランにより本人の様子を伺いに行く回数を減らすことが出来、心身が楽になりました。心配なことがあるたびにお電話にて長時間の対応して頂き心苦しく思っています。」

「いつまでこの調子で一人暮らしできるかわかりませんがよろしくお願いします。」

「ショートステイの手配助かっています。今後さらにお手数をおかけすることになると思います。」

「いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いします。」

「本人が動こうとしないので困っています。リハビリだけでもお世話になりたいと思います。」

「話しやすく相談しやすい人がケアマネジャーでよかったと思います。」

「通院先からの看護師さんのお世話になれて安心と喜びを感じているようです。」

「引き続き父が長く元気に過ごせるようご支援お願いいたします」

#### 今回のアンケートを受けて

この度は嵐山寮居宅介護支援事業所うたの利用者アンケートに、ご協力頂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「希望していないサービスが組み入れられている」「専門的な助言や援助をしてくれない」という回答も頂いております。今一度自己を振り返り、利用者様のお話を聞かせて頂く姿勢について考え、利用者様と一緒にケアプランを考えていけるよう努めていくと共に、専門的知識、地域資源等をしっかり学び必要な助言や適切なご提案ができるよう自己研鑽を重ねて参ります。

また今回のアンケートではコロナ禍における状況変化とケアマネジャーの訪問の在り方についてご質問させて頂きました。未曾有の事態に不安を感じたり外出や運動の機会が減ってしまったという方もあり、機能低下や状態悪化を予防していくためどのようなご提案ができるか一緒に考えていきたいと思っております。

京都府に緊急事態宣言が発出されている間のケアマネジャーの訪問に関しては、特段の事情がない場合は原則として利用者の自宅には訪問せず、電話等により、必要な確認を行うように京都市より通知を受けております。今後の訪問については、ご利用者・ご家族のご意向を確認しながら対応させて頂きたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。