

平成26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23年12月21日に嵐山寮居宅介護支援事業所うたの開設(平成26年11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

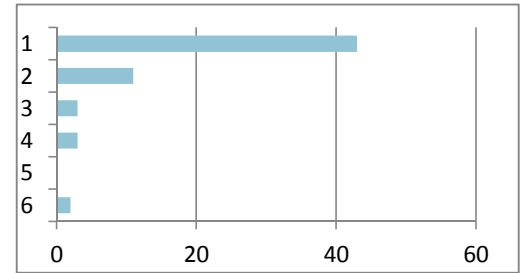
調査期間 平成26年10月1日～11月30日 配布 102 回収 62 回収率 60.8%



集計結果

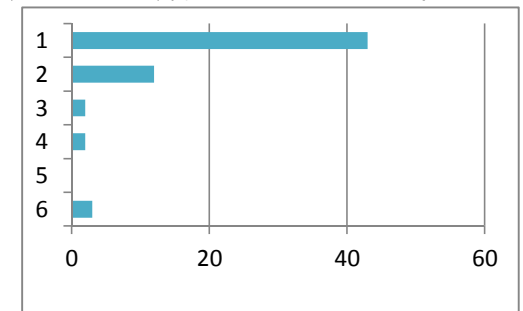
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	69.4%	43
②ある程度の説明があった	17.7%	11
③普通(どちらでもない)	4.8%	3
④わからない・覚えていない	4.8%	3
⑤説明がなかった。	0.0%	0
⑥無回答	3.2%	2



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。

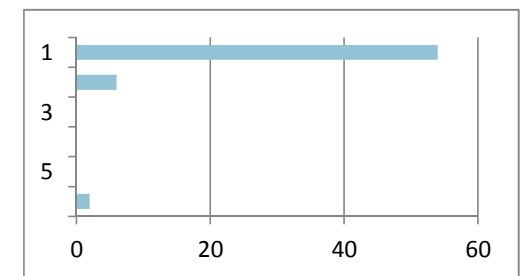
①十分満足な対応であった	69.4%	43
②ある程度満足な対応があった	19.4%	12
③普通(どちらでもない)	3.2%	2
④今まで質問したことがない・わからない	3.2%	2
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	4.8%	3



※③普通の自由記述1名…しかし言葉がはっきりしているの、良いと思う。

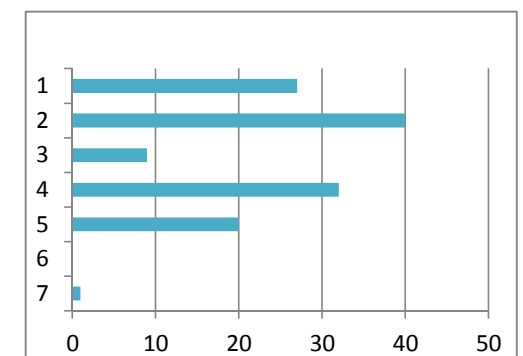
3. ケア

①十分聞いてくれた	87.1%	54
②どちらかといえば聞いてくれた	9.7%	6
③どちらでもない	0.0%	0
④どちらかといえば聞いてくれなかった	0.0%	0
⑤まったく聞いてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	3.2%	2



4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

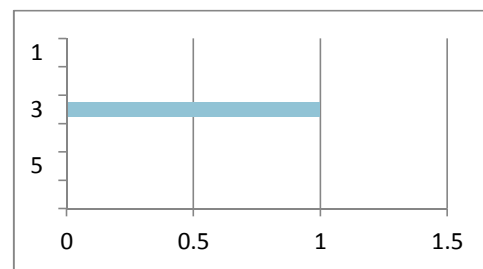
①希望するサービスが組み入られている	20.9%	27
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形となっている	31.0%	40
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	7.0%	9
④自分や家族の意向を反映している	24.8%	32
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	15.5%	20
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	0.8%	1



※「④自分や家族の意向を反映している」の自由記述1名…十分話し合える。

4-B 3.について不満と思われる点は(複数回答)

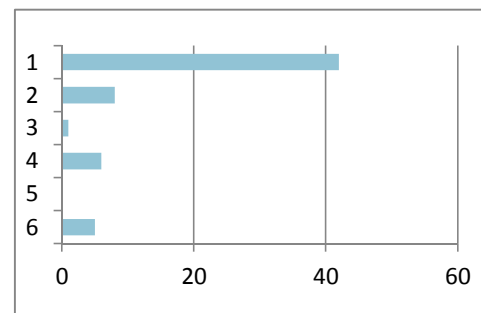
①希望するサービスが組み入れられていない	0%	0
②希望していないサービスが組み入れられている	0%	0
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	100%	1
④他事業所のサービスを使いたいのに使わせてくれない	0%	0
⑤自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した	0%	0
⑥その他	0%	0



※「⑥その他」の自由記述1名…不満なし。

5. 担当者は、あなたや家族のことを無断で他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。

①秘密保持が徹底されている	67.7%	42
②ほぼ秘密は守ってくれている	12.9%	8
③普通	1.6%	1
④わからない	9.7%	6
⑤秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑥無回答	8.1%	5

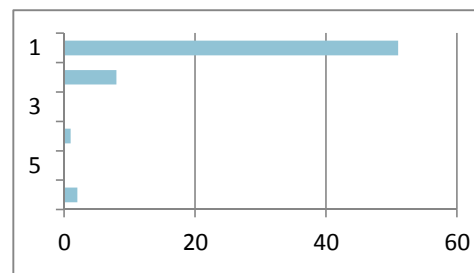


※「③普通」の自由記述2名 …秘密保持されていると思う。

…秘密保持されていると思いたい。

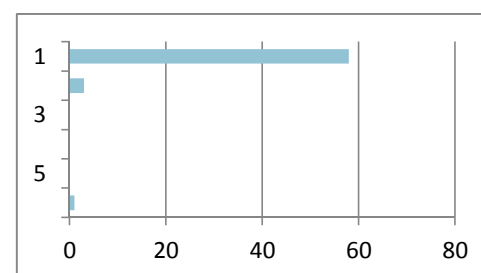
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	82.3%	51
②ある程度、都合を配慮してくれている	12.9%	8
③普通（どちらでもない）	0.0%	0
④わからない	1.6%	1
⑤都合を聞いてくれ	0.0%	0
⑥無回答	3.2%	2



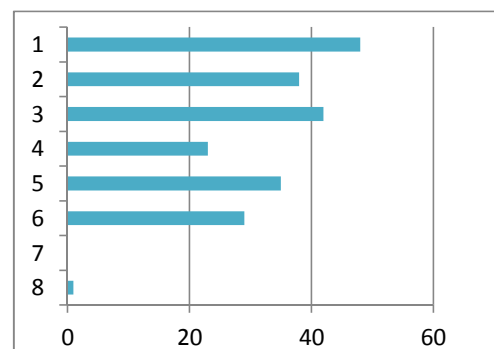
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	93.5%	58
②やや満足している	4.8%	3
③どちらでもない	0%	0
④わからない	0%	0
⑤不満	0%	0
⑥無回答	1.6%	1



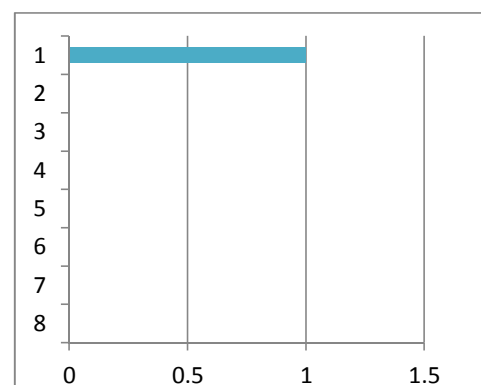
8-A 7について満足と思われる点は(複数回答)

①約束の時間を守る	22.2%	48
②説明が丁寧でわかりやすい	17.6%	38
③言葉遣いや態度が良い	19.4%	42
④専門的な助言や援助をしてくれる	10.6%	23
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	16.2%	35
⑥迅速に動いてくれる	13.4%	29
⑦その他	0%	0
⑧無回答	0.5%	1



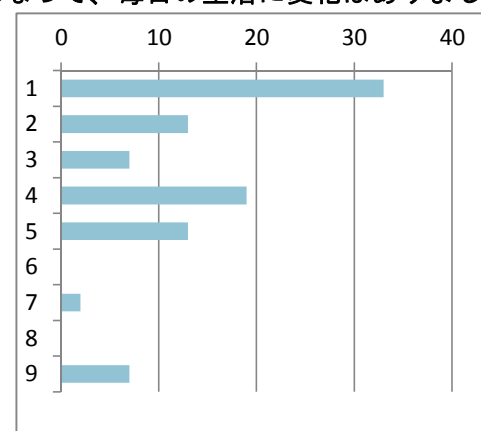
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	100%	1
②約束の時間を守らない	0%	0
③はじめに説明を受けた内容と違う	0%	0
④専門家としての助言や援助をしてくれない	0%	0
⑤担当者の言葉使いや態度が悪い	0%	0
⑥気持ちや思いを聞いてくれない	0%	0
⑦迅速に動いてくれない	0%	0
⑧その他	0%	0



9. ケアマネジャーが提供するサービス(介護保険サービス)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	35.1%	33
②体の状態が改善された	13.8%	13
③自分で出来ることが増えた	7.4%	7
④気持ちが明るくなった	20.2%	19
⑤変わらない	1.4%	13
⑥悪くなった	0%	0
⑦わからない	2.1%	2
⑧その他	0%	0
⑨無回答	7.4%	7



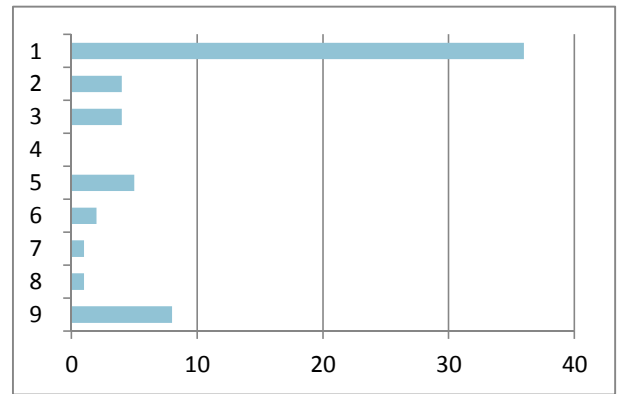
※⑨無回答の目田記述2名…大した変化は見られませんので、特に変わってきた点はないと思われるが、変わらないのはいい事を思っています。

…骨折によって生活が変わってしまいました。

10. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

① 100% (満足)

- ・ よくしてもらえます。嬉しいです。
- ・ 現状で不満なところはありません。
- ・ 他の方は知りませんが、気持ちよく話ができます。
- ・ とても親切に対応していただいて、感謝しております。
- ・ 家族の意向も理解していただき、的確に対応してもらっています。
- ・ 優しくて、しっかりしている。
- ・ よくしてくれていると思う。
- ・ 親身になっていろいろ話してもらえる方で、元気ももらえます。
- ・ 何事にも迅速に動いてくださり安心していきます。
- ・ 誠実に対応してくださっているから。
- ・ いつも笑顔で対応してくださり気持ちがなごみます。困ったことがあれば、迅速に対応してくださる方、安心します。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも同じ態度で明るくこちらの話を聞いてくれる。十分満足しています。
- ・ 家族にも本人にも寄り添った心遣いで色々配慮していただけるので感謝し心強い限りです。何よりも頼りに出来るので、お陰様であ日々安心して過ごせています。本人にも大きな声で明るくハキハキと声をかけていただけるので、来られると笑顔が見られ嬉しいです。今後共よろしくお願いします。
- ・ 何もかも聞いたら教えてくれる。
- ・ こちらの意向を反映して下さる。



② 95%

6.5% 4

- ・ 親切丁寧、約束の時間を守る。
- ・ 事業体のルールに当方が合わせることもある。

③ 90%

6.5% 4

④ 85%

1.6% 1

⑤ 80%

8.2% 5

- ・ 他のケアマネを知らないが、満足している。
- ・ 退院時から夫の症状を把握していただいています。これからもどんな状態になっても一緒に考えてくださるでしょう。そう思えることは、日々の大きな安心に繋がります。

⑥ 70%

3.2% 2

⑦ 65%

- ・ 途中で交代してもらったのでまだはっきりわからない。言語ははっきりしているのでお世辞めた言葉は一切ないので良いと思う。

1.6% 1

⑧ 50%

1.6% 1

⑨ 無記入

13.1% 8

ノ当り、

<子区>

常盤野(7件) 太秦(4件) 南太秦(1件) 花園(0件) 御室(3件)
宇多野(7件) 高雄(4件) 嵯峨野(11件) 嵐山(7件) 嵯峨(5件)
広沢(3件) 梅津(0件) 北梅津(0件) 安井(2件)
その他(4件) 無回答(4件)

<性別>

男(25件)
女(37件)
無回答(0件)

<要介護>

1(17件)
2(24件)
3(9件)
4(7件)
5(2件)
無回答(3件)

<アンケートに回答された方>

本人(23件)
家族(34件)
無回答(5件)

<ご意見ご感想>

- ・ 家族にも本人にも寄り添った心遣いで色々配慮していただけるので感謝し心強い限りです。何よりも頼りに出来るので、お陰様で日々安心して過ごせています。本人にも大きな声で明るくハキハキと声をかけていただけるので、来られると笑顔が見られ嬉しいです。今後共よろしくお願ひします。
- ・ ケアマネジャーさんは何人ほど担当されているのか知りませんが、ケアプランをたてたり訪問などで大変だと思われまふ。先に行くともだまだ相談することが増えてくると思ひますので、よろしくお願ひ致します。
- ・ 担当ケアマネが変わって4度目の訪問を受けるが毎月失敗があり自分に自信がなくなっています。こんな速さで失敗が続いていくのが心配です。でもこんなに心配していただいていると思ひると心強いです。どうぞよろしくお願ひ致します。なるべく老化を遅らせるよう努力しますので、ご協力お願ひします。
- ・ 末永く見守ってくださいませ。よろしくお願ひします。
- ・ ご迷惑をおかけしますが、よろしくお願ひ申し上げます。
- ・ いつもありがとうございます。これからよろしくお願ひ致します。
- ・ 何時もありがとうございます。
- ・ いつもケアマネジャーさんにはお世話になっております。今のところ利用者も年相応で介護もひどくないので、大きな問題はありまふ。これから認知症などになってお世話をするこゝが多くなる場合に適切なアドバイスをお願ひします。
- ・ 嵐山寮うたのという場所へは一度も行ったことがないので、新築の美しい所だとサービス事業所の方から聞いていますが、一度拝見したいものだと思ひています。
- ・ いろいろと勝手なお願ひをしています。ありがとうございます。感謝してあります。
- ・ 父と母両方がお世話になっております。家族の者が時間の調整がつきにくい状況である中で毎月の訪問や利用施設への会議等にも迅速かつ意欲的に対処してくださり、感謝してあります。母への介護サービスのご提示は現在の母の生活状況に見合っていたようで、本人にとっても良い方向に向いていると思ひます。ありがとうございます。
- ・ 毎月1回来てもらって満点なのに、なぜこのようなアンケートをするのか。訪問時は健康や趣味、精神や介護状態全てきいてくれて、他に何も言うことはありまふ。
- ・ 夫が退院する時、私がサポートを受ける状況であることを認識していませんでした。ケアマネジャーさんにお会いして、お話しをして即、動いて下さりあつという間にサポート体制が整いました。病院から帰ってすぐの二週間、慣れない自宅介護を始めた私へのヘルパーさんや訪問看護の方々の優しい温かいサポートは忘れられまふ。今は私のペースでさせていただいていますが、何かの時はヘルパーさんに頼めると思えること大きな安心です。もちろん主治医の先生やソーシャルワーカーの方、地域包括支援センターの方々への感謝は言うまでもありまふ。いろんなことをのみこんだうえでこちらが動きやすいようにはかって下さっているケアマネジャーさんには、誰よりも感謝してあります。
- ・ 約束の時間を守ってくれる。ケアマネジャーさんとヘルパーさんの言葉づかいや態度が良い。

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して頂き誠にありがとうございました。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提案ができるよう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、自己研鑽いたします。