

平成28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(平成28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

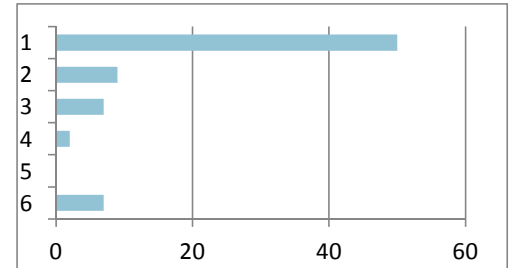
調査期間 平成28年10月1日～11月30日 配布 106 回収 75 回収率 70.75%



集計結果

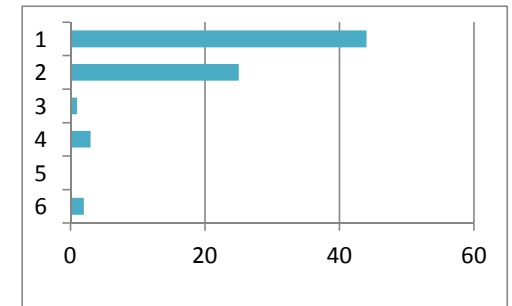
1. サービスのくわしい内容や利用方法、苦情相談窓口、利用料金などが書かれた書類(重要事項説明書)について、担当者からわかりやすく説明をうけましたか。

①わかりやすい説明があった	66.7%	50
②ある程度の説明があった	12.0%	9
③普通(どちらでもない)	9.3%	7
④わからない・覚えていない	2.7%	2
⑤説明がなかった。	0.0%	0
⑥無回答	10.0%	7



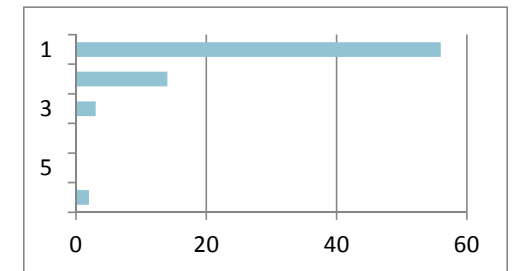
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①十分満足な対応であった	58.7%	44
②ある程度満足な対応があった	33.3%	25
③普通(どちらでもない)	1.3%	1
④今まで質問したことがない・わからない	4.0%	3
⑤満足な対応でなかった。	0.0%	0
⑥無回答	2.7%	2



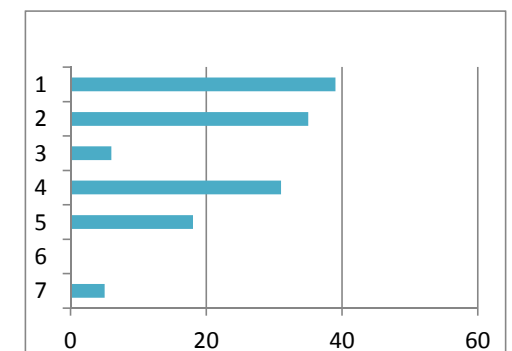
3. ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)をお聞きした上、ケアプランの提案をしていますか？

①十分聞いてくれた	74.7%	56
②どちらかといえば聞いてくれた	18.7%	14
③どちらでもない	4.0%	3
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	2.7%	2



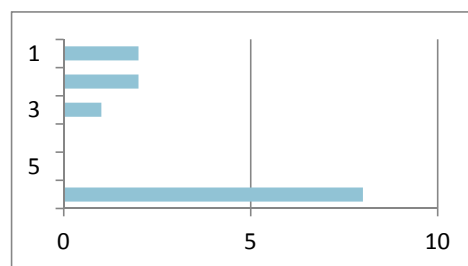
4-A 3.について満足と思われる点は(複数回答)

①希望するサービスが組み入られている	29.1%	39
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	26.1%	35
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	4.5%	6
④自分や家族の意向を反映している	23.1%	31
⑤毎月の訪問を楽しみにしている	13.4%	18
⑥その他	0.0%	0
⑦無回答	3.7%	5



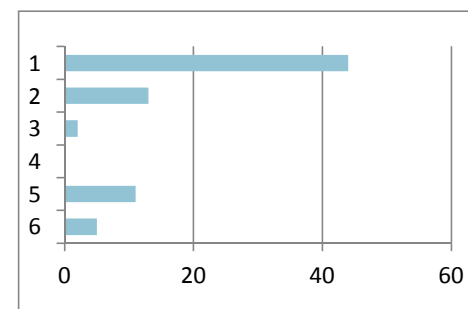
4-B 3.について不満と思われる点は（複数回答）

①希望するサービスが組み入れられていない	15.4%	2
②希望していないサービスが組み入れられている	15.4%	2
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	7.7%	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%	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%	0
⑥その他	61.5%	8



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。

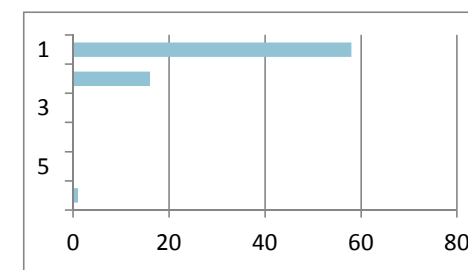
①秘密保持が徹底されている	58.7%	44
②ほぼ秘密は守ってくれている	17.3%	13
③普通	2.7%	2
④秘密を守ってくれない	0.0%	0
⑤わからない	14.7%	11
⑥無回答	6.7%	5



※秘密保持しているか調べようがない。信じていると。

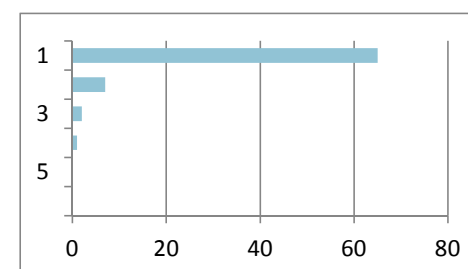
6. 担当者は、あなたの都合を聞いて、訪問や担当者会議等の日程調整をしてくれますか。

①都合などに配慮し日程調整をしてくれている	77.3%	58
②ある程度、都合を配慮してくれている	21.3%	16
③普通（どちらでもない）	0.0%	0
④わからない	0.0%	0
⑤都合を聞いてくオ	0.0%	0
⑥無回答	1.3%	1



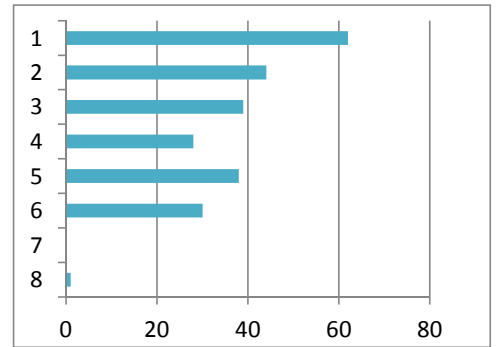
7. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	86.7%	65
②やや満足している	9.3%	7
③どちらでもない	2.7%	2
④わからない	1.3%	1
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	0.0%	0



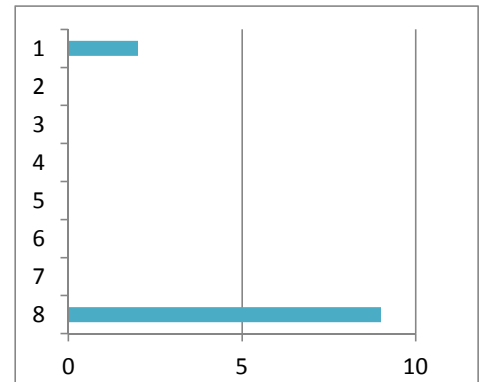
8-A 7について満足と思われる点は(複数回答)

①約束の時間を守る	25.7%	62
②説明が丁寧でわかりやすい	18.3%	44
③言葉遣いや態度が良い	16.2%	39
④専門的な助言や援助をしてくれる	11.6%	28
⑤気持ちや思いを聞いてくれる	15.8%	38
⑥迅速に動いてくれる	12.4%	30
⑦その他	0.0%	0
⑧無回答	0.4%	1



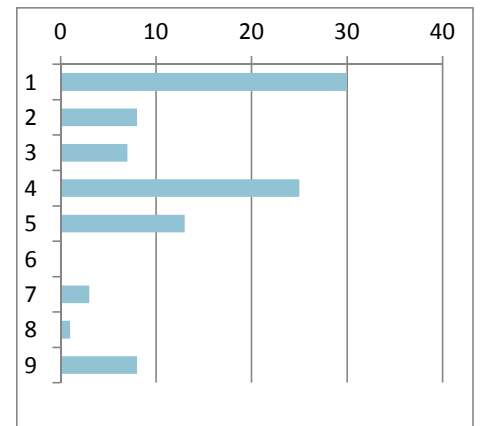
8-B 7について不満と思われる点は(複数回答)

①担当者が頻繁に変わる	18.2%	2
②約束の時間を守らない	0.0%	0
③はじめに説明を受けた内容と違う	0.0%	0
④担当者の言葉使いや態度が悪い	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	0.0%	0
⑦迅速に動いてくれない	0.0%	0
⑧その他	81.8%	9



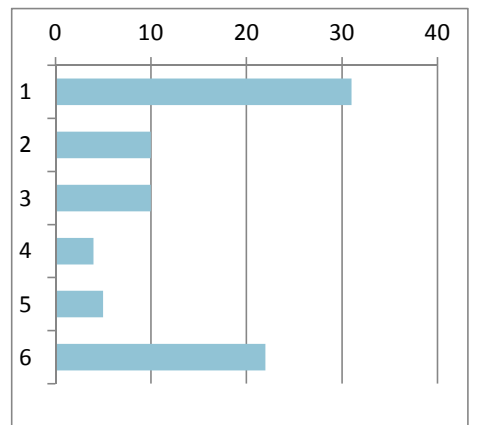
9. ケアマネジャーが提供するサービス(介護保険サービス)を利用するようになって、毎日の生活に変化はありましたか。

①良い方向へ変わってきた	28.3%	30
②体の状態が改善された	7.5%	8
③自分で出来ることが増えた	6.6%	7
④気持ちが明るくなった	23.6%	25
⑤変わらない	12.3%	13
⑥悪くなった	0.0%	0
⑦わからない	2.8%	3
⑧その他	0.9%	1
⑨無回答	7.5%	8



10. 現在一番の困りごとは何ですか。

①身体的な事	37.8%	31
②精神的な事	12.2%	10
③家族の事	12.2%	10
④経済的な事	4.9%	4
⑤その他	6.1%	5
⑥無回答	26.8%	22
	0.0%	
	0.0%	

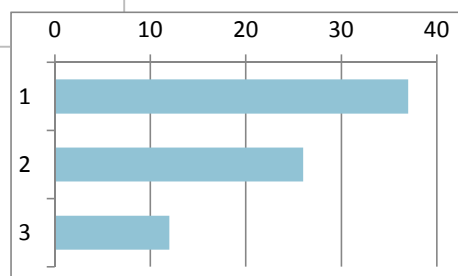


- ・家族が急に体調が悪くなったりして本人の介護ができなくなった場合。
- ・食事の栄養面を心配している。
- ・夫婦ともに国民年金の為、今は内職で補っているものの、この先、体力の限界に達した時の事を考えると不安が募ります。
- ・本人がせっかくのデイサービス（入浴）を利用してくれない。
- ・主人が亡くなり、その後整理等に追われ、膝関節の手術で身体的な負自由が続き精神的な心労も加わっている。
- ・身体状況を本人に尋ねても明確な回答が得られず判断がつきにくい。
- ・経済的に困ると言うより不安である。

【無回答より】

- ・自分勝手な事が増えており、デイ以外外出する機会が少なく、暗い部屋でテレビを見ている。食事と一緒に摂る事が少なくだらだら食べている。
- ・家族から叱るとごまかしたり、逆切れするので困る。

①あり	49.3%	37
②なし	34.7%	26
③無回答	16.0%	12



12. ケアマネジャーの総合的な評価はいかがですか。

100% (満足)

- ・デイ等への意向を即座に反映して下さるので有難く思います。また、本人の正確等、的確に判断して対応して下さるので、本人も楽しそうに接しております。
- ・おそらくこの状態ではなくなる時が来るかと思えます。不安ではありますがベストな生活ができる様に家族で支えていきたいと思っております。皆様のサポートでこれからも頑張っていきたいと思えます。よろしくお願ひします。
- ・優しく私の思いを聞いて下さいますので安心しております。
- ・お風呂をお世話になってから元気になりました。食事が進むようになり喜んでおります。
- ・要点をはっきり専門的に話して下さるので質問する側として気持ち良く安心し信頼ができます。また、本人へ温かく声掛けして下さい。本人はもとより介護する側にとりまして心から嬉しく、日々頑張る心を頂いております。

90%

- ・落ち込む時も多かつらい時もありますが、助けて頂いております。
- ・本人も今のマンションにようやく慣れて落ち着いてきました。私が言ってもなかなか聞き入れない事もケアマネさんだと聞き入れてくれます。なんとか担当が代わることなく願ひします。
- ・親の突然の変化にどう対応したら良いかと言う相談ができる事に感謝しております。
- ・週3~5回デイに行っているのが楽しく過ごしております。これからどうなるかが不安になる事もあります。その時にはお手伝いして頂けたらと思ひます。

80%

- ・新たな情報があればお知らせください。
- ・何時もお世話になりありがとうございます。
- ・帰り時間利用者全員同じ時間にならないのでしょうか？

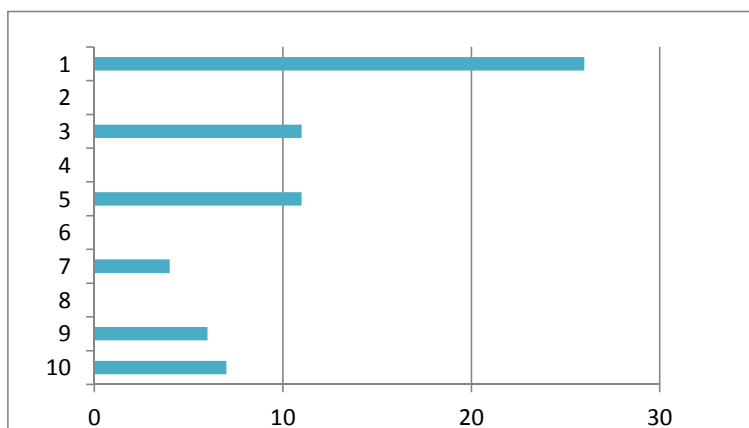
70%

- ・今年の1月からお世話になったのですが、始めは他人が家に入る事に少し心配がありましたが、その後色々あり、着て頂いて現在は有難いと思っております。これからの老後色々考える事がありますが前を向いて進んでいけたらと思います。
- ・特に不満はありません。非常に助かっております。
- ・1度、嵐山寮うたのの見学をしたいものです。

50%

- ・特にご意見はありませんでした。

①	100%	34.7%	26
②	95%	0.0%	0
③	90%	14.7%	11
④	85%	0.0%	0
⑤	80%	14.7%	11
⑥	75%	0.0%	0
⑦	70%	5.3%	4
⑧	65%	0.0%	0
⑨	50%	8.0%	6
⑩	無記入	9.3%	7



<学区>

常盤野(8件) 太秦(4件) 南太秦 (1件) 花園 (3件) 御室 (6件)
 宇多野(11件) 高雄 (6件) 嵯峨野 (5件) 嵐山 (6件) 嵯峨 (6件)
 広沢 (6件) 梅津 (1件) 安井 (1件)
 その他 (5件) 無回答 (6件)

<性別>

男 (30件)
 女 (45件)
 無回答 (3件)

<要介護>

- 1 (33件)
- 2 (25件)
- 3 (8件)
- 4 (3件)
- 5 (4件)
- 無回答 (4件)

<アンケートに回答された方>

- 本人 (30件)
- 家族 (42件)
- 無回答 (5件)
- 記名 (40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。