

令和2年度 嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわでは、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事を目的として、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26年7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ひろさわ（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

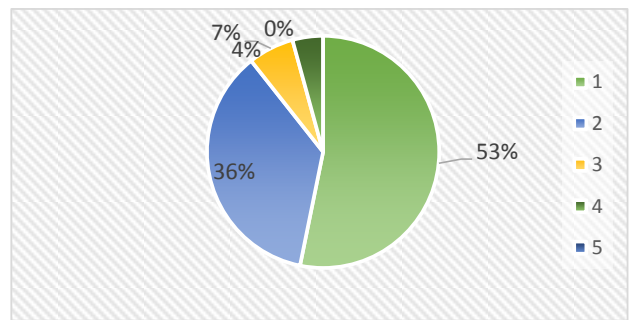
調査期間 令和2年10月1日～令和2年11月30日 配布 160 回収 113 回収率 70%

アンケート回答者 ご利用者22名・ご利用者ご家族54名・ご利用者とご家族一緒27名・その他1名・未回答9名

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。）

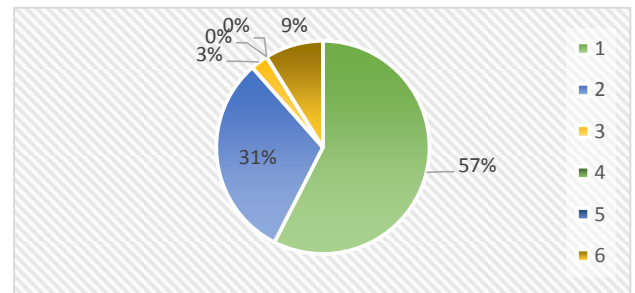
①とてもわかりやすく説明を受けた	53.2%	25
②ある程度わかりやすく説明を受けた	36.2%	17
③普通（どちらでもない）	6.4%	3
④説明があつたか覚えていない	4.3%	2
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：47名中）



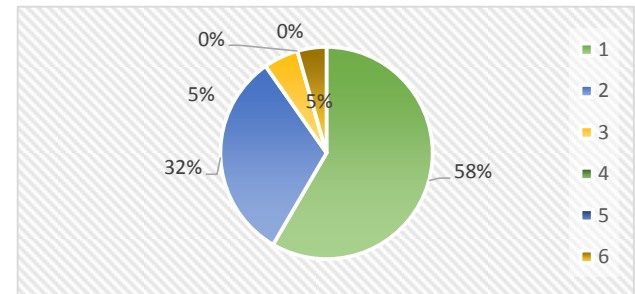
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	57.5%	65
②わかりやすく答えてくれた	31.0%	35
③普通（どちらでもない）	2.7%	3
④今まで質問したことがない・わからない	0.0%	0
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	8.8%	10



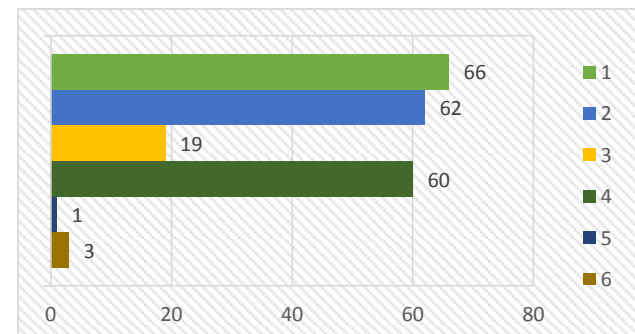
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①十分満足	58.4%	66
②満足	31.9%	36
③普通	5.3%	6
④やや満足	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	4.4%	5



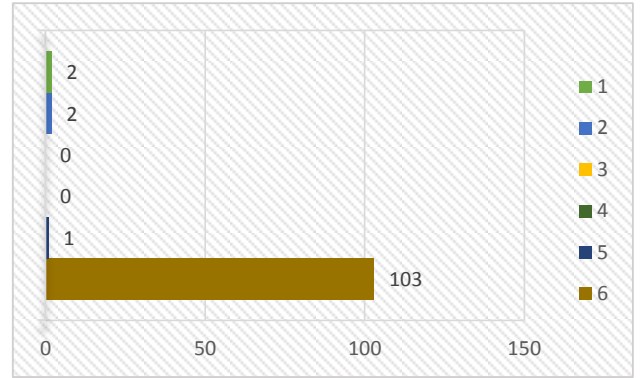
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	66
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	62
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	19
④自分や家族の意向を反映している	60
⑤その他	1
⑥無回答	3



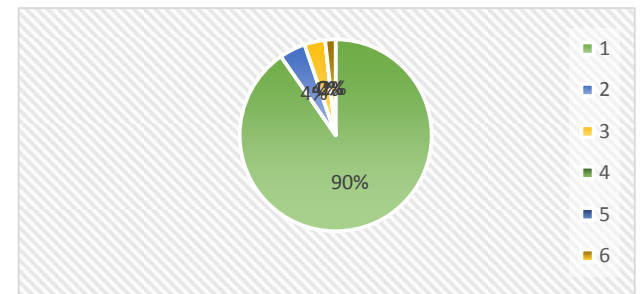
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられていない	2
②希望していないサービスが組み入れられている	2
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	1
⑥無回答	103



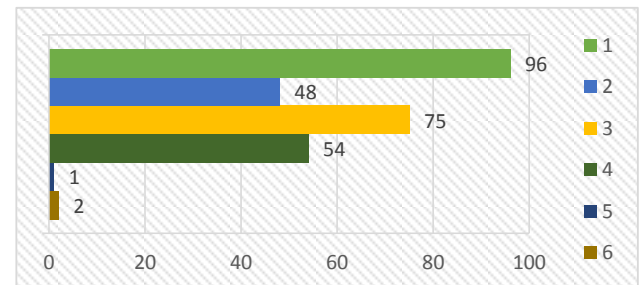
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

①満足している	91.2%	103
②やや満足している	4.4%	5
③どちらでもない	3.5%	4
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥無回答	1.8%	2



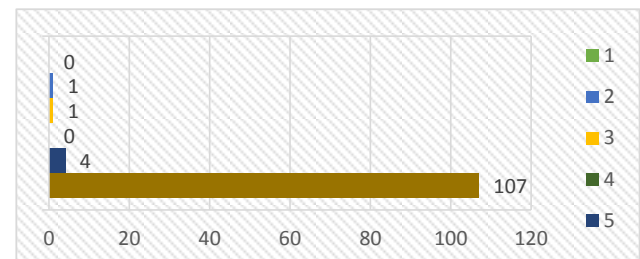
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①気軽に相談しやすい	96
②専門的な助言や援助をしてくれる	48
③気持ちや思いを聞いてくれる	75
④迅速に動いてくれる	54
⑤その他	1
⑥無回答	2



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

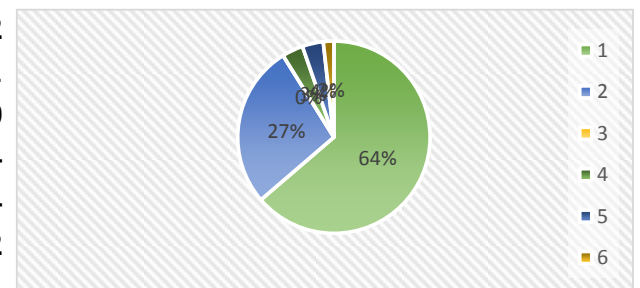
①気軽に相談しにくい	0
②専門的な助言や援助をしてくれない	1
③気持ちや思いを聞いてくれない	1
④迅速に動いてくれない	0
⑤その他	4
⑥無回答	107



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

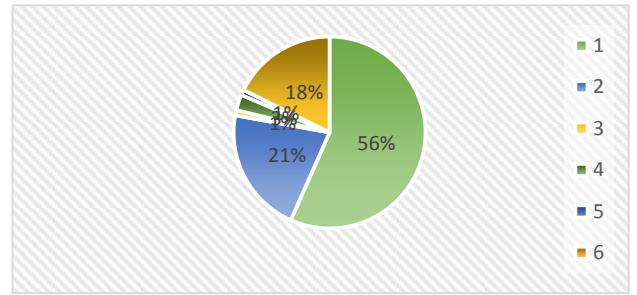
（ご利用者の変化）

①良くなった	63.7%	72
②変わらない	27.4%	31
③悪くなった	0.0%	0
④わからない	3.5%	4
⑤その他	3.5%	4
⑥無回答	1.8%	2



(ご家族の変化)

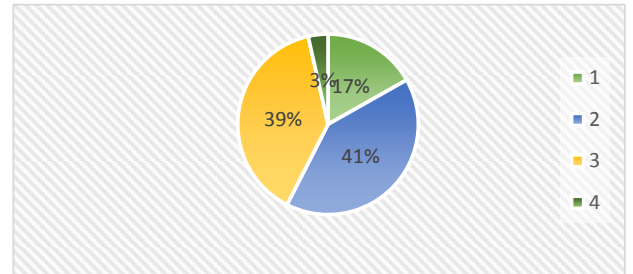
①良くなった	56.6%	64
②変わらない	21.2%	24
③悪くなった	0.9%	1
④わからない	2.7%	3
⑤その他	0.9%	1
⑥無回答	17.7%	20



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。

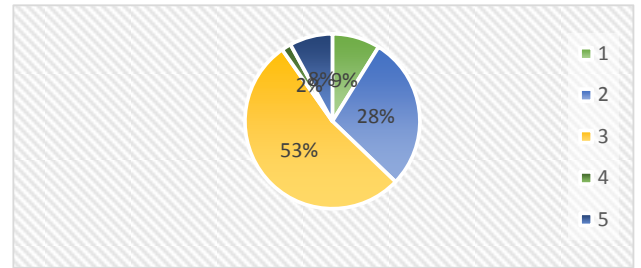
6-1.外出の機会は減りましたか？

①大きく減った	16.8%	19
②減った	40.7%	46
③変わらない	38.9%	44
④無回答	3.5%	4



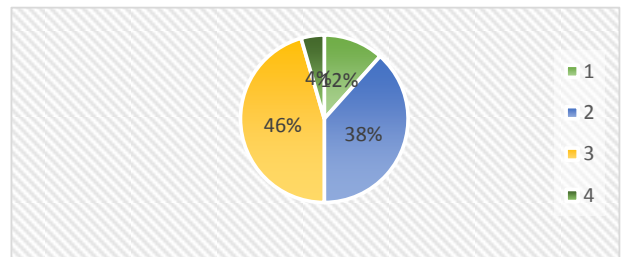
6-2.運動の機会は減りましたか？

①大きく減った	8.8%	10
②減った	28.3%	32
③変わらない	53.1%	60
④むしろ増えた	1.8%	2
⑤無回答	8.0%	9



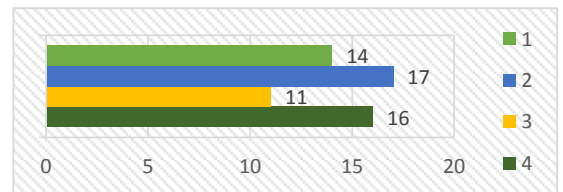
6-3.精神面での不調はありますか

①ある	11.5%	13
②少しある	38.1%	43
③ない	45.1%	51
④無回答	4.4%	5



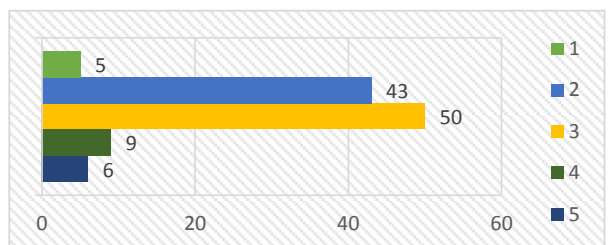
6-4. 6-3で「ある」「少しある」の方はその状況をお教えてください（複数回答可）

①眠れない	14
②イライラする	17
③食欲がない	11
④その他	16



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、状況に応じた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	5
②自宅に訪問してほしい	43
③要望に合わせて対応してほしい	50
④その他	9
⑤無回答	6



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？

- 3-1 5. について満足と思われる点は（複数回答）：
・本当に良くしてもらっており、感謝しております。
・急な困りごとにも臨機応変に答えてもらっています。
・本人の事、又家族全員の事を考えて話を賜っている。

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 5. について満足と思われる点は（複数回答）：
・何時もせわしく、タイム的に無理です。
・常に暖かい心遣いをいただいております。

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。

- ご利用者の変化 :
・心身ともに健康に向かって生活できる。
・家族以外で話す人、機会が増えた。
・毎日が安心でき、いざという場合に心強い。
- ご家族の変化 :
・相談できるという安心感があり、気分が軽くなった。
・安心感が得られ、精神的に楽になりました。
・家族の心の頼りになります。

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？ :
・デイサービスはいつも通りで助かりました。でも他の外出は控えました。

- 6-2. 運動の機械は減りましたか？ :
・外出が減り、歩く事が減った。
・デイサービスに行く日と家で過ごす日がバランスよくて、ちょうどよい生活が出来ている。

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

- ・新型コロナウイルスへの不安はありますが、1~3のようなことはありません。
- ・食べるより寝ていたいと思うようになり、体重が減った。
- ・外出するとき大丈夫かなと心配になります。
- ・少し不安になるがその事で体調が悪くなることはありません。
- ・認知度が進んだ。
- ・なんとなく気持ちに波がある。
- ・受診日に多くの受診者と一緒になるのが心配で受診に行きたくないとの思いがある。
- ・自分が思うように動けないイライラ
- ・94歳ですが老後の健康と体力の低下、生活のレベルの維持への不安が頭をかすめる様です。
- ・何をすることも常にコロナが気になり、行動が制限される。
- ・物忘れが増え、表情が乏しくなった。

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。：

- ・まだよくわからない状況なので
- ・感染状況によって、1,2の対応をお願いします。
- ・何かとお忙しいと思います。適当なご訪問にて。
- ・特に希望はありません。時々に応じて対応していただければ幸いです。
- ・本人に直面していただけるなら場所はどこでも良いです。

自由記載欄：

- ・お世話になって5年目です。本当にありがとうございます。主人ともおかげさまで笑顔でいられる事感謝です。これからもどうぞよろしく願い申し上げます。
 - ・いつも相談に乗ってもらえるという安心感で仕事も続けられています。1日も長くお世話になれるよう願っています。
 - ・訪問自粛要請の時も電話を下さり、困った事がないか等尋ねて下さり、とても有難く感じております。通院等も相談にのって下さり、対応もとても早くいつもありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。
 - ・今回の新型コロナ感染拡大は初めての事であり、対応に戸惑い治まらず、マスコミの報道に右往左往しました。ケアマネジャーのアドバイスを本人の体調に合わせて行っていきたいと思います。
 - ・新型コロナ発生以後、訪問についてもこちらの要望に沿って対応していただき、ありがたいです。
 - ・質問や要望に対して、すぐに対処して頂けるので安心して相談ができるので感謝しております。
 - ・皆様の協力なしに父の生活を支える事が出来ません。今後とも宜しく申し上げます。
 - ・家族の希望に寄り添い、迅速に動いて下さり大変満足しています。心強いです。
 - ・休むことなく通所できて感謝です。家族も周りの人からも元気になったねと言われる事が多く喜んでます。
 - ・ケアマネさんの専門知識でいろいろ教えていただき助かります。又お話を聞いて下さると心が楽になります。
 - ・軽度の意識障害、心の不安定などで、自宅での対応をどのように接してよいかを知る事が出来れば助かります。
 - ・訪問して下さるのであれば、3ヶ月に1回でよい。病院通いで疲れる。徐々に弱っていくが、今では大きな変化はない。
- *その他、たくさんの感謝の言葉をいただきまして、誠にありがとうございました。

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ひろさわのアンケートに、ご協力いただき誠にありがとうございました。今回のアンケートでごく少数の方からではありましたが、「気持ちや思いを聞いてくれない」「専門家としての助言や援助をしてくれない」の不満点をいただきました。この点につきましては、今一度、利用者様の思いに耳を傾けてまいります。それと共に、より良い生活に向かうように、専門的な助言と提案ができるよう努めさせていただきます。

又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」の面で満足と評価をいただいた点は、今後もより満足度の高い事業所を目指して、職員一同、自己研鑽を重ねてまいります。

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。今後のケアマネジャーの対応につきましては、コロナ感染の状況に応じて、ご利用者・ご家族様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。