

令和3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3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

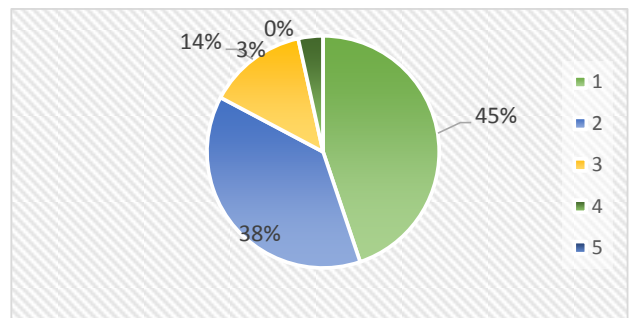
調査期間 令和3年10月1日～令和3年11月30日 配布 161 回収 119 回収率 74%

回答者 ご利用者：42名 ご家族：49名 ご利用者のご家族と一緒に：20名 その他：2名 未回答：6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2年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

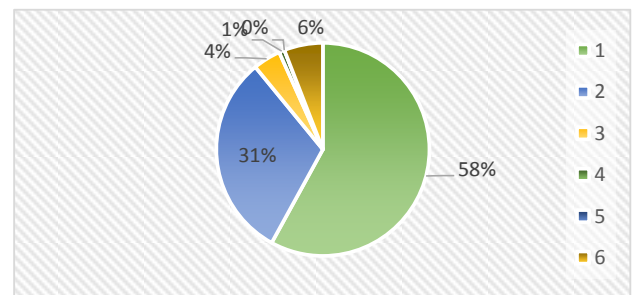
①とてもわかりやすく説明を受けた	44.8%	13
②ある程度わかりやすく説明を受けた	37.9%	11
③普通（どちらでもない）	13.8%	4
④説明があつたか覚えていない	3.4%	1
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：29名中）



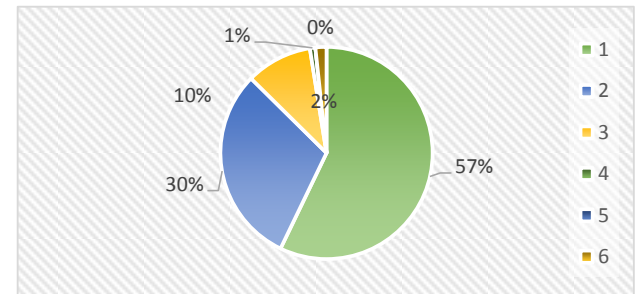
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	58.0%	69
②わかりやすく答えてくれた	31.1%	37
③普通（どちらでもない）	4.2%	5
④今まで質問したことがない・わからない	0.8%	1
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	5.9%	7



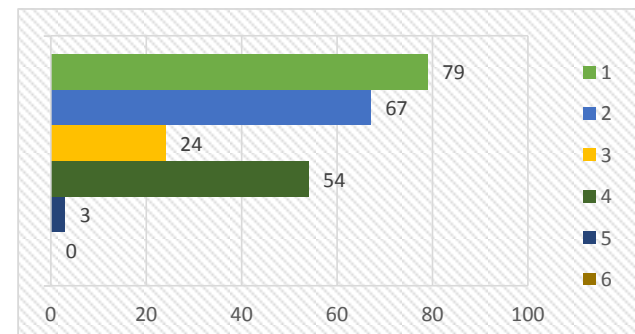
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①十分満足	57.1%	68
②満足	30.3%	36
③普通	10.1%	12
④やや満足	0.8%	1
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.7%	2



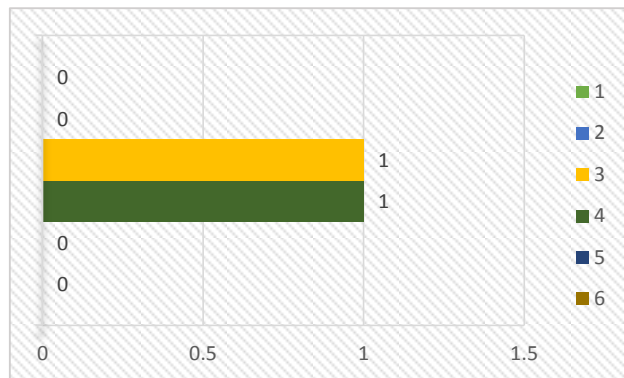
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	79
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	67
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	24
④自分や家族の意向を反映している	54
⑤その他	3
⑥無回答	0



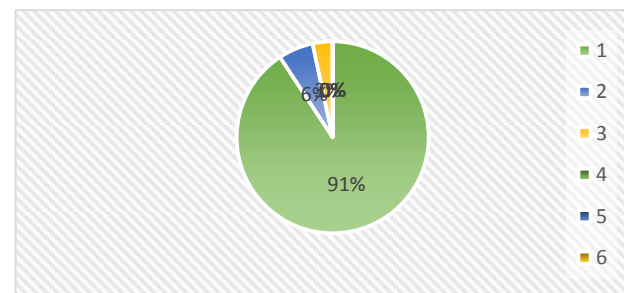
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- 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 0
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う 1
- 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 1
- ⑤その他 0
- ⑥無回答 0



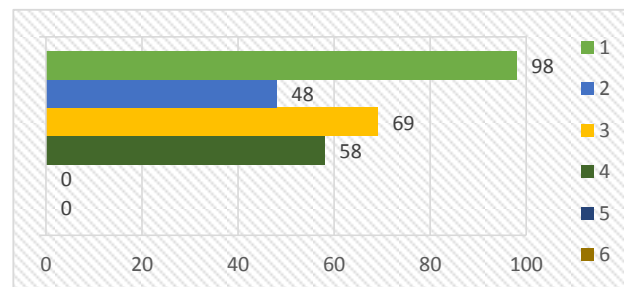
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

- ①満足している 90.8% 108
- ②やや満足している 5.9% 7
- ③どちらでもない 3.4% 4
- ④不満 0.0% 0
- ⑤わからない 0.0% 0
- ⑥無回答 0.0% 0



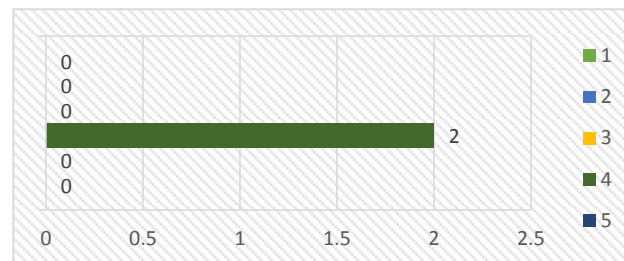
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

- ①気軽に相談しやすい 98
- 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 69
- ④迅速に動いてくれる 58
- ⑤その他 0
- ⑥無回答 0



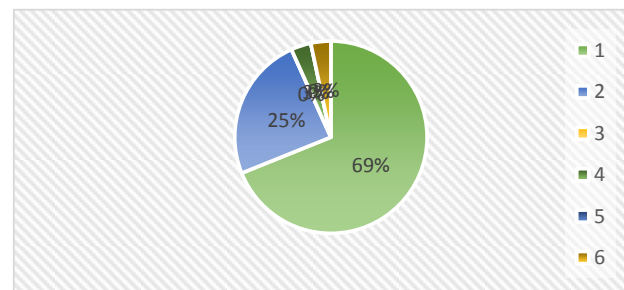
4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- 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 0
- ③気持ちや思いを聞いてくれない 0
- ④迅速に動いてくれない 2
- ⑤その他 0
- ⑥無回答 0



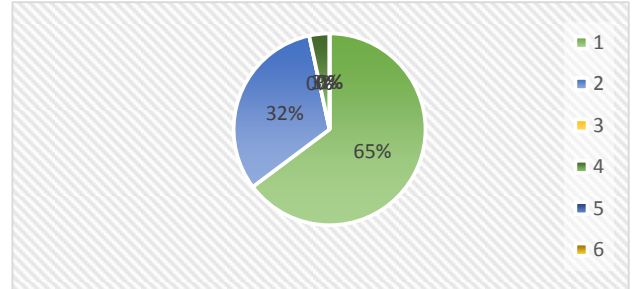
5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか
（ご利用者の変化）

- ①良くなった 68.9% 82
- ②変わらない 24.4% 29
- ③悪くなった 0.0% 0
- ④わからない 3.4% 4
- ⑤その他 0.0% 0
- ⑥無回答 3.4% 4



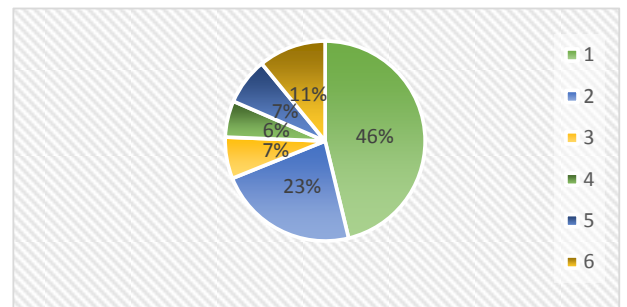
(ご家族の変化)

①負担が減った	64.8%	57
②変わらない	31.8%	28
③負担が増えた	0.0%	0
④わからない	3.4%	3
⑤その他	0.0%	0
⑥無回答	0.0%	0



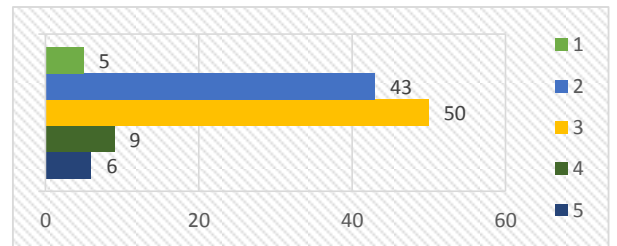
6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

①身体的な事	46.2%	55
②精神的な事	22.7%	27
③家族の事	6.7%	8
④経済的な事	5.9%	7
⑤その他	7.6%	9
⑥無回答	10.9%	13



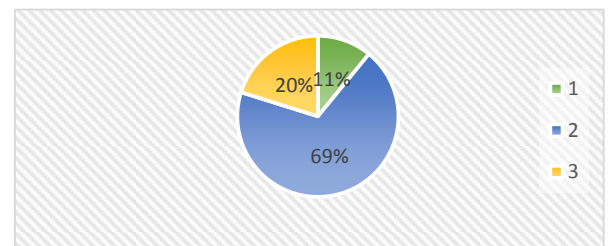
7. 新型コロナウイルス感染拡大防止のために、京都市から訪問自粛の要請があった場合は、基本的に訪問の自粛をしております。今後も京都市からの訪問自粛要請があった場合、ケアマネジャーの訪問等についてどのような対応を望まれますか。

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



8. 現在、医療福祉の現場ではパソコン等を使ったテレビ電話や電子機器の活用により業務効率を上げることで、サービスの質を向上することが求められています。今後、電話だけでなく、パソコン等を使ったテレビ電話について使ってみたいと思われますか。

①使ってみたい	10.9%	13
②使ってみたくない	68.9%	82
③無回答	20.2%	24



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 : ・食事や排便等、安心して過ごすことができます。
・生活に改善が見られる。良くなっている。
・体を動かすことが少しずつできるようになった。
・他の人と会話することで気分転換になっている。
- ご家族の変化 : ・家族以外に困っていることが相談できる。
・家族の時間、他の人との約束もできるようになりました。
・気持ちが楽に過ごせている。

6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

- 身体的な事 : ・日により体調にムラがあることです。
・食事量が減ってきているので、栄養が足りていないのではないかと心配している。
・足の衰え（仕方ないです）。
- 精神的な事 : ・認知症が進んできたように思う。その為、家族が精神的に落ち込むことが多々あります。
・いつどうなるかわからない年齢なので、ある程度の覚悟は出ていますが、身体・精神共に急な変化、低下した時のことを考えると、不安になることがある。この状態が続くように願っています。
・これから、より体の自由がきかなくなって寝たきりにならないか不安だ。
- 家族の事 : ・家族の精神的なことと体力的なこと。
・精神的に不安定な姉の負担を軽減したい。
・介護者の体調が良くない。

7. 新型コロナウイルス感染拡大防止のために、京都市から訪問自粛の要請があった場合は、基本的に訪問の自粛をしております。今後も京都市からの訪問自粛要請があった場合、ケアマネジャーの訪問等についてどのような対応を望まれますか。

- ・今までの対応で十分満足しております。今後も、その時々に合わせていただければ助かります。
- ・時と場合によりますが顔を見たり、身体の様子を目視、一緒に確認してもらえると安心します。いつも優しい言葉をかけて下さり、助けてもらっています。

8. 現在、医療福祉の現場ではパソコン等を使ったテレビ電話や電子機器の活用により業務効率を上げることで、サービスの質を向上することが求められています。今後、電話だけでなく、パソコン等を使ったテレビ電話について使ってみたいと思われませんか。

- 使ってみたい : ・必要性が高くなれば。
・使える環境があれば使いたい。
・新しいことにチャレンジしたい。その時は、詳しく教えてほしいですが。
- 使ってみたくない : ・パソコン等がない。
・初期費用が負担になるし、高齢者には使いこなせない。
・直接お会いして話をする方が、ケアマネジャーの人間性が感じられて、自分の心にせまって来るものがあり、
その時だけでも慰められます。機械では、得られないものです。

自由記載欄：

- ・私（家族）が遠方にいるため、福祉の力がなければ、父の生活は成り立ちません。本当に感謝しております。
- ・心身共に落ち着いて過ごさせていただいています。
- ・いつも、本人や家族の思いを大切にマネジメントしていただき、また常の変化にも迅速に対応やアドバイスしていただき、とても感謝しております。
- ・ケアマネジャーからのケアプランやサービスの提案によって、支えられてきました。ありがとうございます。心より感謝しております。
- ・いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。新型コロナウイルス対策について、引き続きよろしく申し上げます。利用者私たちも気を抜かず、よく気をつけていきたいと思っております。

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。今回のアンケートの結果を受けて、今後もご利用者の意向を最優先にしながら、ご家族の意向や状況なども踏まえた上で、望まれる生活が実現できるよう取り組んで参ります。また、感染症対策については、当法人の年間テーマとなっております。引き続き、コロナ禍におけるケアマネジャーの訪問については、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。設問8については、今後の電子機器等の活用を進める上での参考とさせて頂き、サービスの質の向上に繋がるよう取り組んでいきます。