

令和3年度 嵐山寮居宅介護支援事業所うたのご利用者アンケート 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、ご利用者アンケートを実施しております。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3年10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） 利用のご利用者及びご家族

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

〈アンケート対象者〉 配布数（143件） 回答数（104件） 回収率 73%

〈アンケートに回答頂いた方〉

ご本人（33件）

ご家族（56件）

ご本人とご家族と一緒に回答（13件） 未回答（2件）

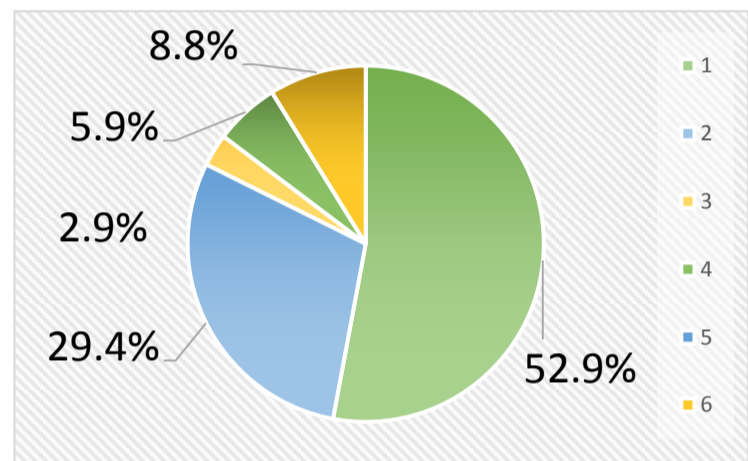


1. 令和2年12月以降に新規契約いただいた方のみにお聞きします。

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受けましたか。（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	52.9%	18
②ある程度わかりやすく説明を受けた	29.4%	10
③普通（どちらでもない）	2.9%	1
④説明があったか覚えていない	5.9%	2
⑤説明がなかった	0.0%	0
⑥未回答	8.8%	3

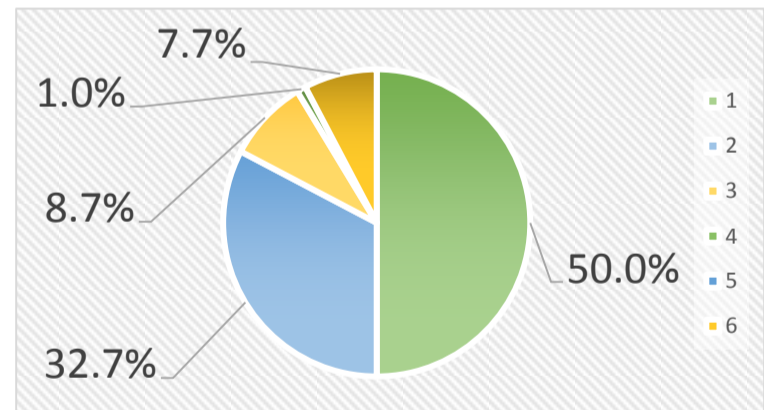
（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：34名中）



2. ～8. の質問は全ての方にお聞きします。

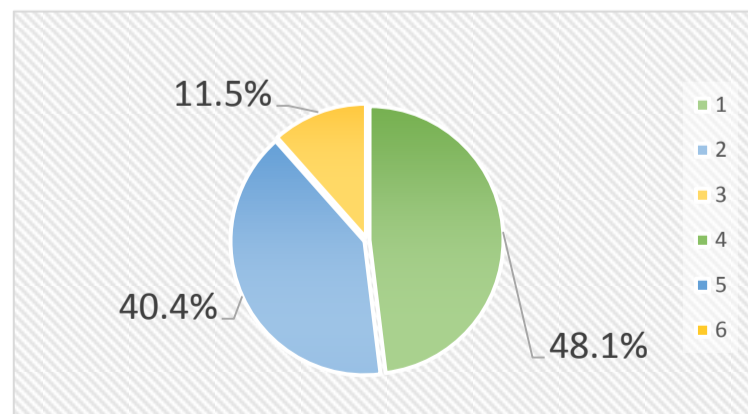
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	50.0%	52
②わかりやすく答えてくれた	32.7%	34
③普通（どちらでもない）	8.7%	9
④今まで質問したことがない・わからない	1.0%	1
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥未回答	7.7%	8



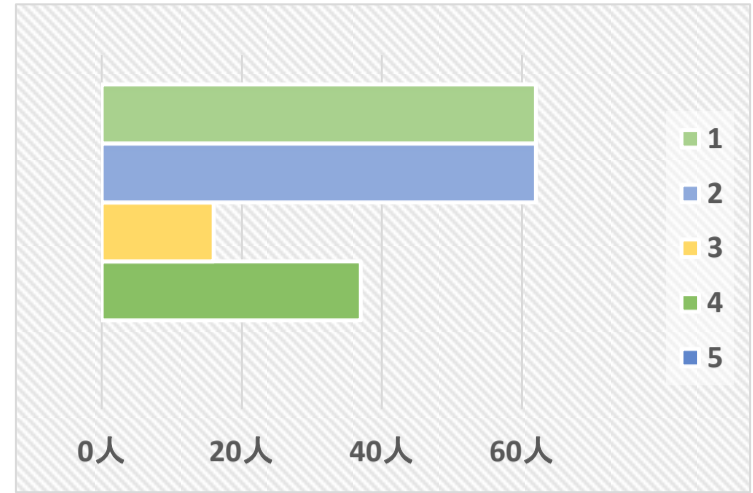
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか。

①十分満足	48.1%	50
②満足	40.4%	42
③普通	11.5%	12
④やや満足	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥未回答	0.0%	0



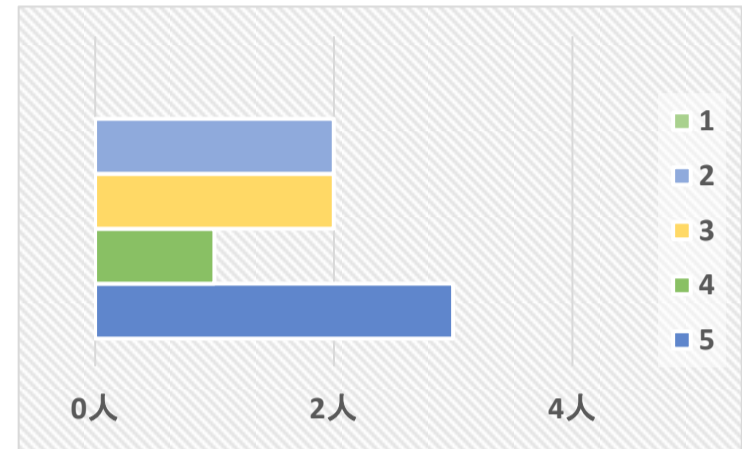
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	62
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	16
④自分や家族の意向を反映している	37
⑤その他	0



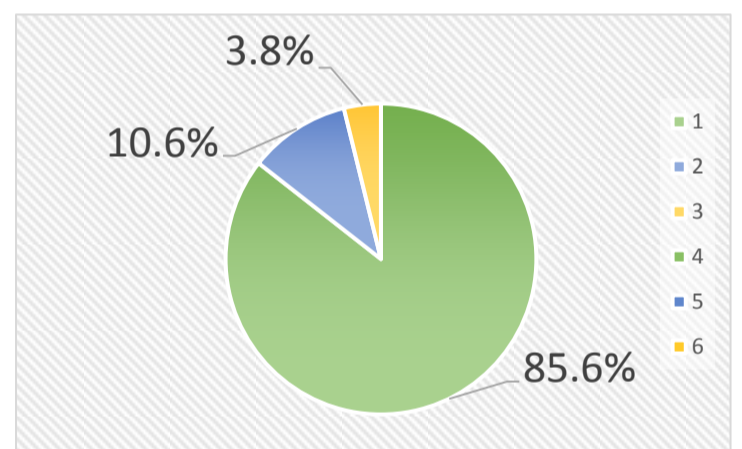
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

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	2
③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う	2
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	3



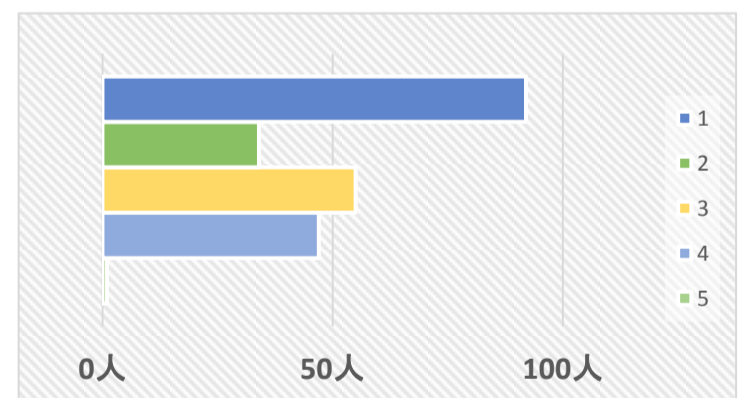
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

①満足している	85.6%	89
②やや満足している	10.6%	11
③どちらでもない	3.8%	4
④不満	0.0%	0
⑤わからない	0.0%	0
⑥未回答	0.0%	0



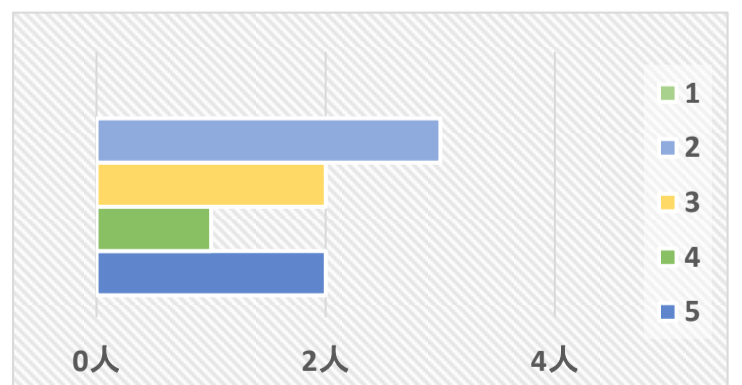
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①気軽に相談しやすい	92
②専門的な助言や援助をしてくれる	34
③気持ちや思いを聞いてくれる	55
④迅速に動いてくれる	47
⑤その他	1



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

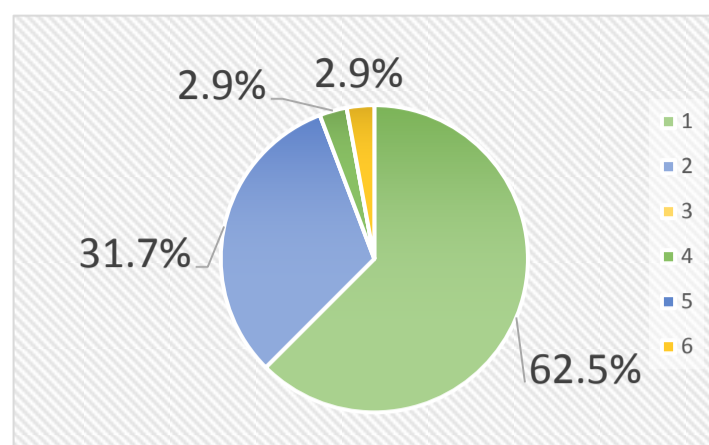
①気軽に相談しにくい	3
②専門的な助言や援助をしてくれない	2
③気持ちや思いを聞いてくれない	2
④迅速に動いてくれない	1
⑤その他	2



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。

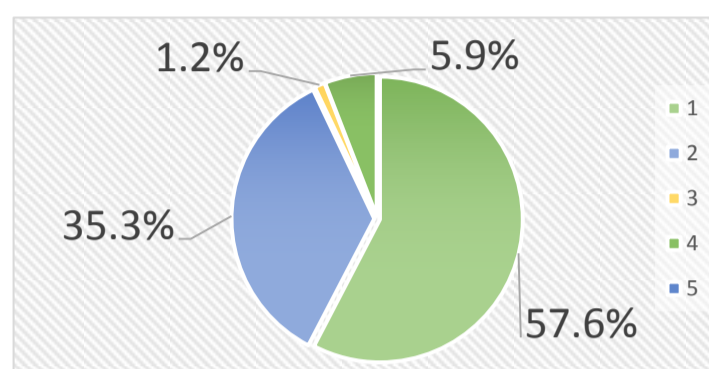
●ご利用者の変化

①良くなった	62.5%	65
②変わらない	31.7%	33
③悪くなった	0.0%	0
④わからない	2.9%	3
⑤その他	0.0%	0
⑥未回答	2.9%	3



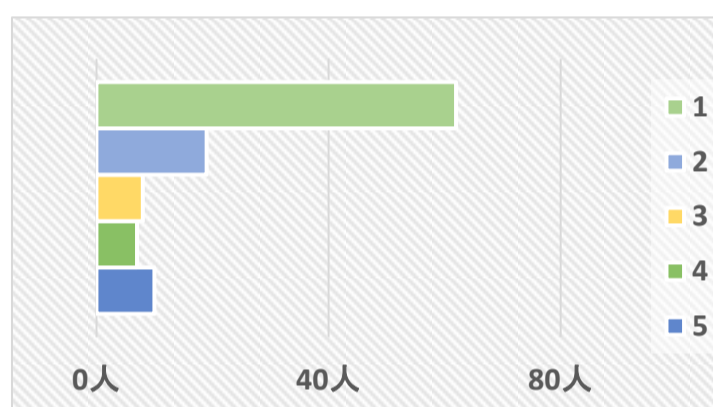
●ご家族の変化

①良くなった	57.6%	49
②変わらない	35.3%	30
③悪くなった	1.2%	1
④わからない	5.9%	5
⑤その他	0.0%	0



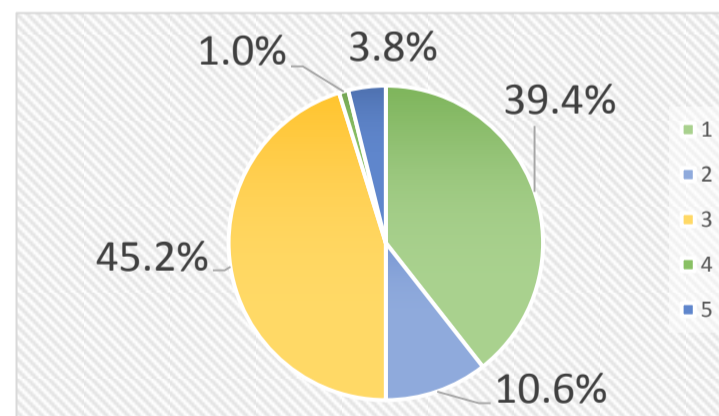
6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

①身体的な事	62
②精神的な事	19
③家族の事	8
④経済的な事	7
⑤その他	10



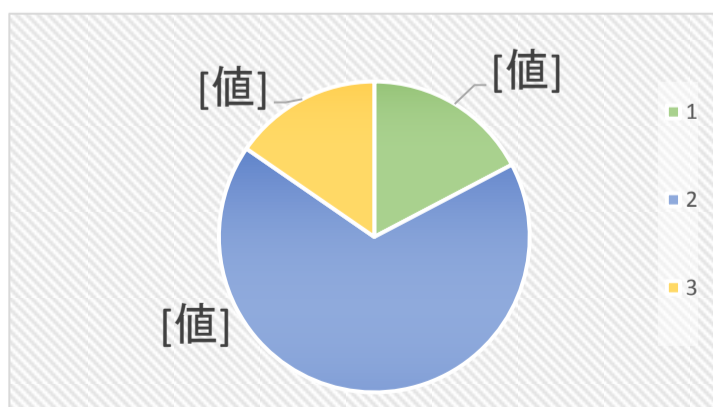
7. 新型コロナウイルス感染拡大防止のために、京都市から訪問自粛の要請があった場合は、基本的に訪問の自粛をしております。今後も京都市からの訪問自粛要請があった場合、ケアマネジャーの訪問等についてどのような対応を望まれますか。

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	39.4%	41
②自宅に訪問してほしい	10.6%	11
③要望に合わせて対応してほしい	45.2%	47
④その他	1.0%	1
⑤未回答	3.8%	4



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。

・使ってみたい	17.3%	18
・使ってみたくない	67.3%	70
・未回答	15.4%	16



【各質問でのコメントを抜粋】

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 満足と思われる点は

「わからないこともわかりやすく説明してくれる。」

4-2. 不満と思われる点は

「助言がほしい」

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

「自分自身落ち込むことがあるが、励まされて前向きになる事が多い。」

「ケアマネさんのおかげで自動車いすが手に入った事。」

「何かあれば言えたり、相談できる安心がある。」

「いつも困った時に助けて頂き感謝しています。」

○ご家族の変化

「高齢だから変わらないのが良いと思う。」

「わからないことは聞きやすい担当の方で喜んでいる。」

6. 現在、一番の困りごとはなんですか。

「すべて不安です。デイケア、ショートを利用している間は安心してはいますが、自分の仕事がいつまで続けて行けるか不安です。」

「このまま良くなる事はないと思うので、この状態が何年続くのか？と思うと、家族は精神的にしんどい。本人は身体的にレベルが低下していくと思うととても不安です。」

「1人暮らしなので、精神的な、気ばらしがみえない。そんなささえはどんな所で？」

「右手がにぎれずよく物を落とします。右足の靴下が上手くはけません。」

「認知症の進行により、他家の草花を取る。夜中でも徘徊する。下着の交換が嫌い。取った草花を食べるなどの行動に困っている。」

「幻聴に悩まされている。」

「この頃は安定しているので何とかこの状態でいられることを望んでいます。」

「施設に入るタイミングは。」

「これから身体が戻るか心配です。」

「歩けなくなること。」

「本人の日々の感情の変化。」

「現在は夫婦で1人前。」

「一番の困りごとと言うより、いろいろなことが少しずつです。」

「睡眠時間。」

「医者にかかるべきなのか、年相応で仕方ない事なのかその都度判断がつかなくて迷う時がある。」

「有難い介護支援と私生活のリズム・自由・生活習慣との相克。身体的要介護度では推し量れない妻の認知症症状によるトラブル・意思疎通に、老々介護、障障介護、病病介護である私が疲弊して、時にDVまがいの事を起こしかねない事。」

「健康が損なわれること。」

「今後だんだんと認知症がすすみ、いろいろと新しい問題が出てきて、いつまで自宅で面倒が見られるか介護者としてどこまで看られるか、そういう悩みが出てきて困っている。」

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。

②訪問してほしい

「自宅に来て頂いても大丈夫です。事業所の判断で自粛と言う事であれば、その対応をお願いします。」

③要望に合わせて対応してほしい

「本人との対応はできるだけ実施してほしい。」

「嵐山寮うたのの判断でよい。何かあれば電話もあるので。」

「高齢であり基礎疾患のある夫婦にコロナ感染は致命的。施設管理者、介護士さんへの徹底した感染症にかかる公衆衛生教育が望まれます。」

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。

【使いたい】

「システムへの理解がないので。本心は使ってみたくないが、簡単に出来るのなら使ってみたい。パソコン等の利用に関しての指導が、ぜひ必要であります。しかし、現状である程度満足している。」

「ケアマネが訪問できない時、有りかなと思います。」

「現状特に困ったことはないのですが必要ではないけれど、今後何かしら必要になることもあるかもしれず使ったほうが便利だと思う。」

「使ってみたいというより、使ってもいいかなと思いました。時代の流れかなと思います。」

「病院に入院して面会できず、1週間に1度テレビ電話だったので、これからそういった機会に合う時の練習にとてもよいと思う。将来、病院の簡単な診察もそうなると思うから。」

「顔を見られるのは電話よりずっと良いと思うので。」

「電話ではない、顔が見られるという点でテレビ電話など良いかと思います。」

「コロナ禍は未だ続くと考える。そういう方向に進んで行っている。」

【使いたくない】

「本人はパソコンに関する知識がないため。」

「そういった物についてゆけていないので、興味もなにもない。」

「パソコンは出来ません。パソコンを持っていない。」

「苦手なのでイライラするから。」

「介護サービスの基本は本人を理解していただくことだと思っていますので、対面を大切にしてもらいたいから。」

「今のままで十分です。」

「自宅はインターネットがOKなのですが、親の家はないので困る時があります。」

「どちらとも言えないですが、パソコンをそのために購入しないといけない。環境が整っていない方も準備が必要と思うので、事前に連絡してほしい。」

「現状に満足しているので他のものに頼る気持ちはありません。」

「テレビ電話では十分に伝わらないのでやはり生の現場を把握することは大事かと思いますが、テレビ電話で事足りる場合もあると思います。」

自由記載欄

「年をとる事にいろいろ聞きたい事があると思うのでその時はよろしく。」

「元気だった頃には見えなかった、感じなかった事が、今みえて来た。人間とは大きなかべが目の前に、精神的な心のゆれ、生きてゆく道が閉ざされて前がみえない。」

「ここ2～3年は生活も安定してきてずいぶん助かっています。担当のケアマネが外出していても戻ってすぐ連絡して頂けるので助かります。」

「いつも丁寧な言葉使いで温かく対応して頂いています。福祉に携わる人はこんなにも違うのかと思うような人格の方ばかりで感謝の気持ちでいっぱいです。介護の不安、疑問に対して頼れる、任せられる人がそばにいて下さるのは大変心強いです。嵐山寮のケアマネさんに出会えたことは本当に幸運でした。これからも宜しくお願い致します。」

「ケアマネジャーにどこまで相談していいのかと思います。」

「いろいろな人のアンケートを参考にしてより良い介護サービスをして頂きたいと思います。」

「ケアマネはとりわけ思いやりが深く、知識も豊かで親身になって助言して下さい、よく話も聞いて下さります。デイサービスの職員さん、福祉用具担当者さんもとても親切であり、我が家の苦境に合わせて細やかな助言を下さり、支援の手を差し伸べて下さっているという実感があり心から感謝しています。」

「今後ますますお願いごとやご相談が多くなると思います。」

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ご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。

今回のアンケートでは、概ね満足していると評価を得ておりますが、ケアマネジャーの作成するプランに関して、「助言が欲しい」とのご意見や、ケアマネジャーの姿勢や態度に、「気軽に相談しにくい」等の回答がありました事については、今一度、ケアマネジャーとして求められている姿勢を振り返り、ご利用者の思いに耳を傾けながら、よりよい生活が送れるためにご利用者と一緒に考えながら適切な提案ができるように努めて参ります。

また、今年度嵐山寮うたのでは「感染症対策」を年間テーマにしており、コロナ禍では2020年1月以降行っている感染症防止対策を継続し、状況の変化に合わせて対応させていただいております。ケアマネジャーの訪問の在り方についても、現在は厚生労働省の通知に基づき、特段の事情がない場合は訪問させて頂いておりますが、これからは厚生労働省や京都市からの要請に合わせ、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ます。

パソコン等の電子機器を使用したテレビ電話の使用についての質問に関しては、多数の方に使用できないという回答を頂きました。今後のICT機器・ソフトウェア導入等の活用の参考にさせて頂きます。ICT機器等の導入は「業務効率化」のみならず、「サービスの質向上」に繋がる可能性を持っています。今後もご利用者に満足して頂けるようなサービス提供ができるように取り組んで参ります。今後とも宜しくお願い致します。