

# 令和4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。

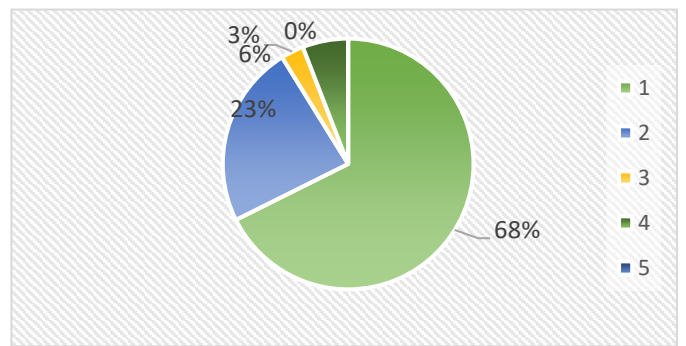


**調査の目的** 居宅介護支援における評価、結果を踏まえ、サービスの質の向上を図る。  
**平成26年7月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所開設（令和4年10月現在5名のケアマネジャー配属）**  
**調査対象** 嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ（ケアマネジャー） 利用の全利用者及び家族  
**調査方法** 対象利用者にアンケート用紙配布、手渡し・郵送にて回収  
**調査期間** 令和4年10月1日～令和4年11月30日 配布 142 回収 101 回収率 71%  
**回答者** ご利用者：39名 ご家族：36名 ご利用者のご家族と一緒に：24名 その他：1名 未回答：1

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3年12月以降に新規契約いただいた方への質問）

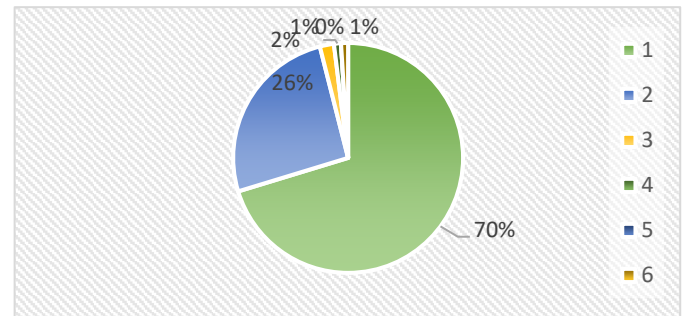
①とてもわかりやすく説明を受けた	79.3%	23
②ある程度わかりやすく説明を受けた	27.6%	8
③普通（どちらでもない）	3.4%	1
④説明があったか覚えていない	6.9%	2
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：34名中）



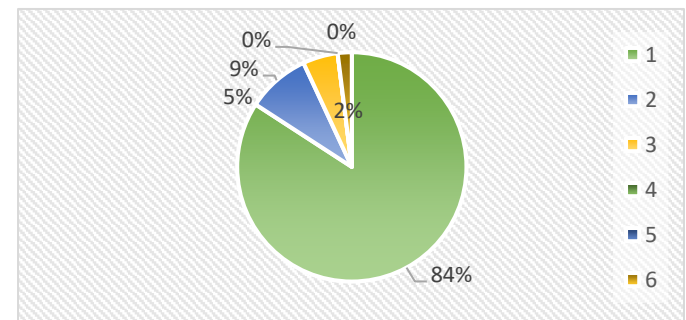
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者はわかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	59.7%	71
②わかりやすく答えてくれた	21.8%	26
③普通（どちらでもない）	1.7%	2
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	0.8%	1



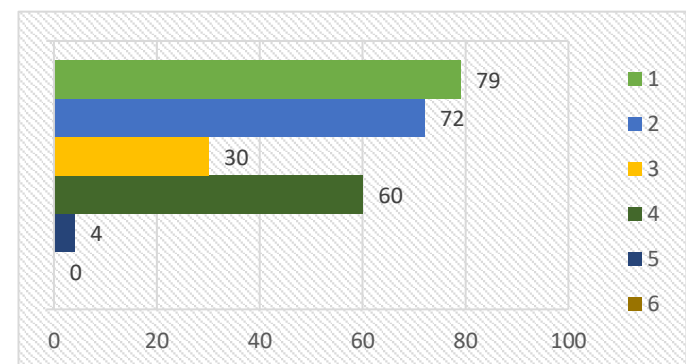
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか。

①満足	71.4%	85
②やや満足	7.6%	9
③普通	4.2%	5
④やや不満	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.7%	2



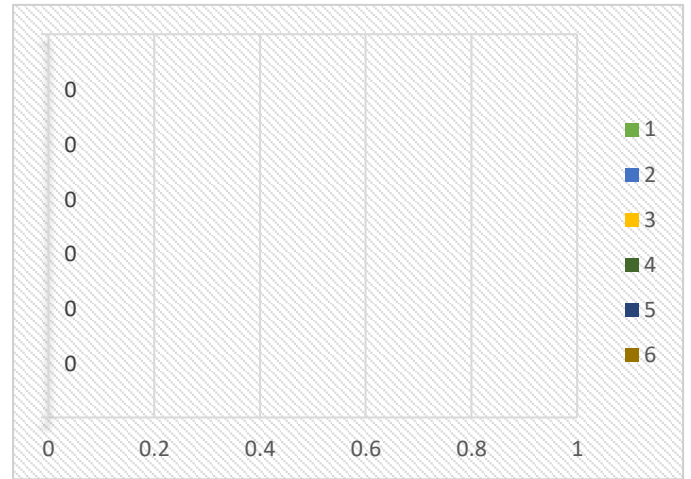
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

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	72
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	30
④自分や家族の意向を反映している	60
⑤その他	4
⑥無回答	0



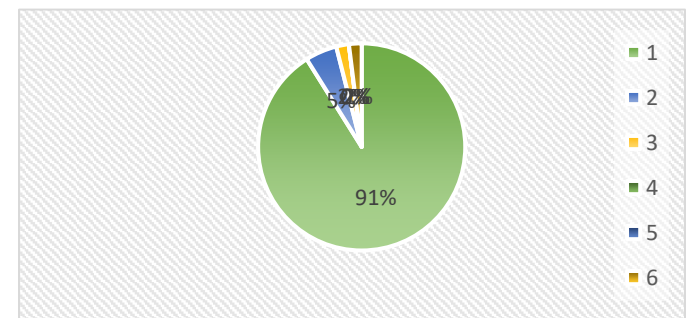
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- 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 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 0
- ⑥無回答 0



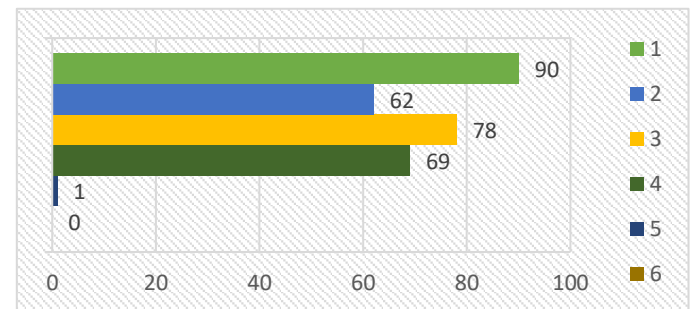
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

- ①満足 77.3% 92
- ②やや満足 4.2% 5
- ③普通 1.7% 2
- ④やや不満 0.0% 0
- ⑤不満 0.0% 0
- ⑥無回答 1.7% 2



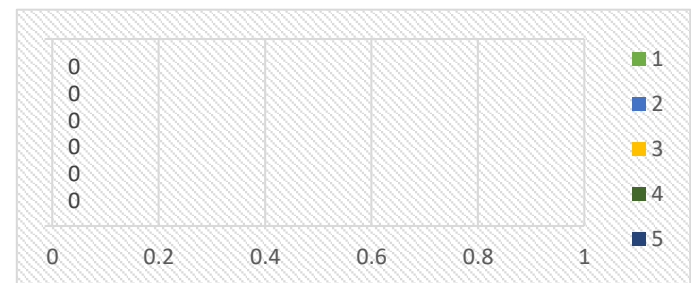
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

- ①気軽に相談しやすい 90
- ②専門的な助言や援助をしてくれる 62
- ③気持ちや思いを聞いてくれる 78
- ④迅速に動いてくれる 69
- ⑤その他 1
- ⑥無回答 0



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

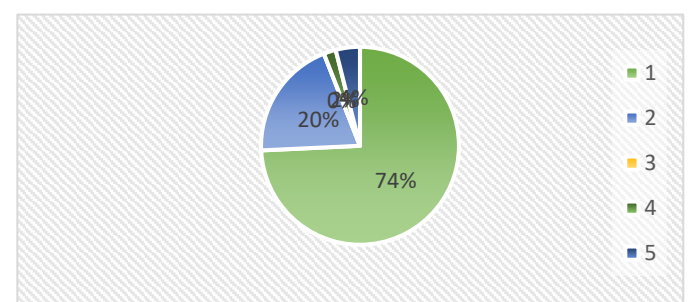
- ①気軽に相談しにくい 0
- ②専門的な助言や援助をしてくれない 0
- ③気持ちや思いを聞いてくれない 0
- ④迅速に動いてくれない 0
- ⑤その他 0
- ⑥無回答 0



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。

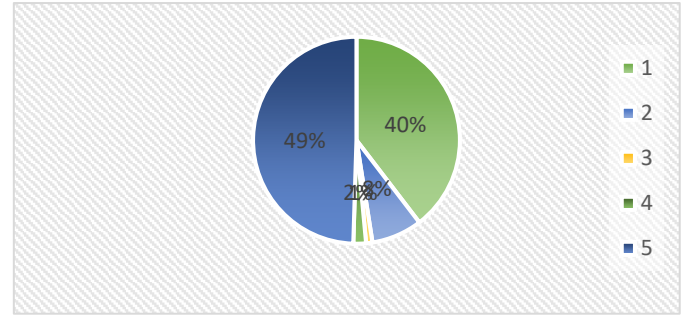
（ご利用者の変化）

- ①良くなった 63.0% 75
- ②変わらない 16.8% 20
- ③悪くなった 0.0% 0
- ④わからない 1.7% 2
- ⑤無回答 3.4% 4



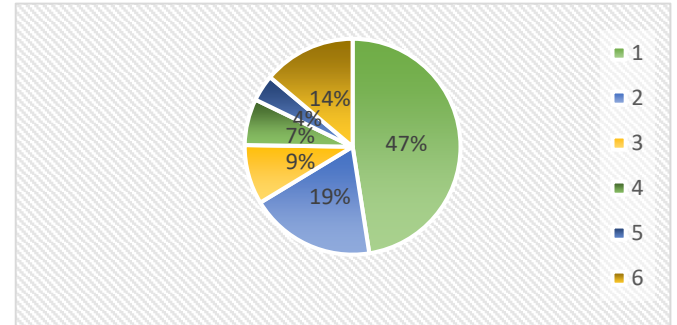
(ご家族の変化)

①負担が減った	45.5%	40
②変わらない	9.1%	8
③負担が増えた	1.1%	1
④わからない	2.3%	2
⑥無回答	56.8%	50



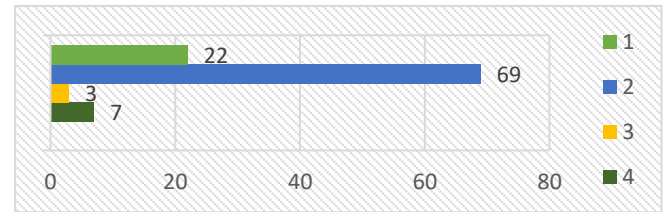
6. 現在、一番の困りごとは何ですか。

①身体的な事	40.3%	48
②精神的な事	16.0%	19
③家族の事	7.6%	9
④経済的な事	5.9%	7
⑤その他	3.4%	4
⑥無回答	11.8%	14



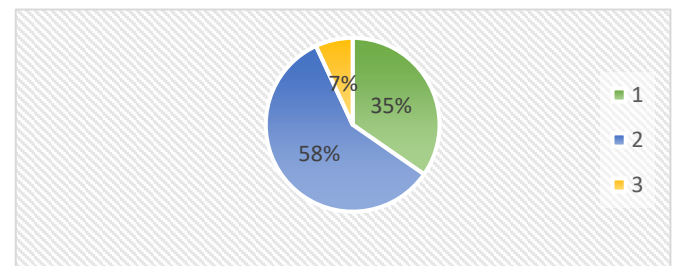
7. 介護保険サービス以外で、近隣の方の援助・地域の取り組みなどの「地域の支援」や訪問マッサージ・配食サービスなどの「別の支援」を受けていますか。

①受けている	22
②受けていない	69
③わからない	3
⑤無回答	7



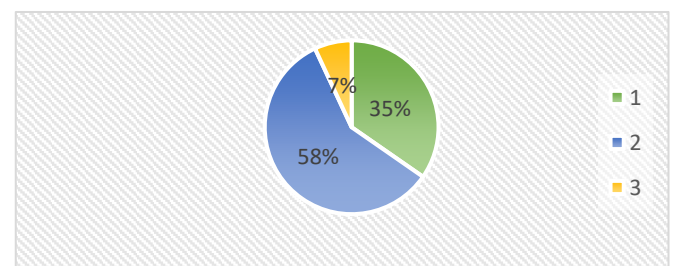
8. 自然災害への備えが、これまで以上に重要になっています。各ご家庭で家族や身近な人と、災害が起きたらどうするかなどについて、話し合ったことがありますか。

①ある	29.4%	35
②ない	49.6%	59
③無回答	5.9%	7



災害が起きた際、小中学校など、どこに避難すべきかご存知でしょうか。

①知っている	62.2%	74
②知らない	15.1%	18
③無回答	7.6%	9



<コメントいただきました内容を抜粋して、ご紹介させていただきます>

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。

(満足と思われる点:その他)

- ・プラン変更時でも、代替案が的確かつ迅速で、市と関わる際も尽力下さり、利用者の利益を第一に考えて下さいます。

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)

- ・困難と言われた在宅介護を実現できました。
- ・デイサービスに行けるようになり、良かったです。
- ・病院に行かずとも解決できることが多々あった。

(ご家族の変化)

- ・相談できる人が他にいないので、心強いです。
- ・担当いただいてから、安心感が出て、心の余裕や準備ができたので、大変うれしく思っています。

6. 現在、一番の困りごとは何ですか。

- ・両親も高齢で、私も高齢で介護しているので、今後のことが心配です。
- ・コロナも増えており、デイサービス等のサービスを増やすことができない。
- ・認知機能が、これからどんどん進んでいくのが心配です。
- ・介護で体力的な不安もありますが、精神的な面でも疲れることが多くなっています。
- ・将来的に、経済的な負担が増えそうなのが不安です。

7. 介護保険サービス以外で、近隣の方の援助・地域の取り組みなどの「地域の支援」や訪問マッサージ

・配食サービスなどの「別の支援」を受けていますか？。

(介護保険サービス以外で、実際に受けているサービス)

- ・配食サービス(回答9件)
- ・訪問マッサージ(回答6件)
- ・訪問美容(回答1件)
- ・民生委員さんの訪問(回答1件)

7-2. ○○な支援があったら受けたい。○○な支援をして欲しい等、ご意見やご質問があればご記入ください。

- ・散髪、栄養指導、訪問マッサージ。介護者を自由にするための留守番、買い物の付き添い。
- ・散髪や髭剃り、買い物サービスの支援をしてほしい。
- ・都度ケアマネジャーさんに相談します。

8. 災害時の対応について、ご意見・ご質問があればご記入ください。

- ・身体障がい者なので、非常時にどのような対応をしていただけるか不安。介護サービスとして、対策はあるのか？
- ・夜間の避難支援を考えてほしい。
- ・高齢のため避難はあきらめている。
- ・避難場所までひとりで行けない。誰に助けを求めたらよいのか。
- ・避難時に車いすや補助用具を借りることはできるのか。
- ・避難場所は知っているが、遠くて行けないので、家に居るつもりです。
- ・災害時に避難所か家かどちらが安全かわからない。

ご感想欄

- ・いつも相談に乗っていただき、迅速な対応ありがたく思っています。
- ・相談に乗っていただき、サービスの提供や精神的な支えなど、適切な助言や援助をしていただきありがとうございます。
- ・私たち家族の悩みについて、親身になってご相談を聞いて下さり、ありがとうございます。
- ・支援時より同じ方にお世話になっており、引き続き変更なく、担当していただきたいです。

◀ 今回のアンケートを受けて ▶

お忙しい中、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。今回のアンケート結果を受けて、今後もご利用者の意向を最優先に考え、ご家族の意向や状況等も踏まえた上で、望まれる生活が実現できるよう取り組んでいきたいと考えております。また、今回新たに質問させていただきました「介護保険以外のサービス」につきましては、今後も情報収集に努め、提案していきたいと考えております。また「災害時の対応」につきましても、事業所として支援できることを考え、安全に避難できるような支援策を話し合っていきたいと考えております。