

令和4年度 嵐山寮居宅介護支援事業所利用者アンケート 結果

嵐山寮居宅介護支援事業所では、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4年7月現在6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（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 133 回収 76 回収率 57%

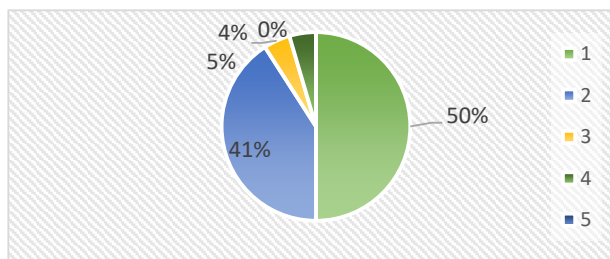
回答者 ご利用者： 23名 ご家族： 34名 ご利用者のご家族と一緒に： 18名 未回答： 1名



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3年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

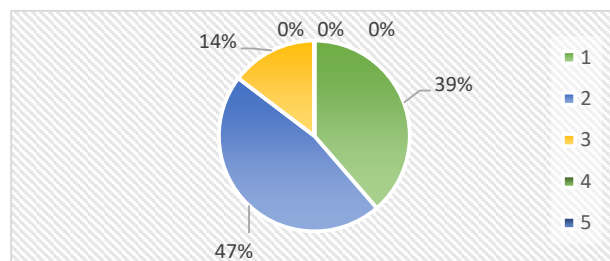
①とともわかりやすく説明を受けた	47.8%	11
②ある程度わかりやすく説明を受けた	39.1%	9
③普通（どちらでもない）	4.3%	1
④説明があつたか覚えていない	4.3%	1
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：23名中）



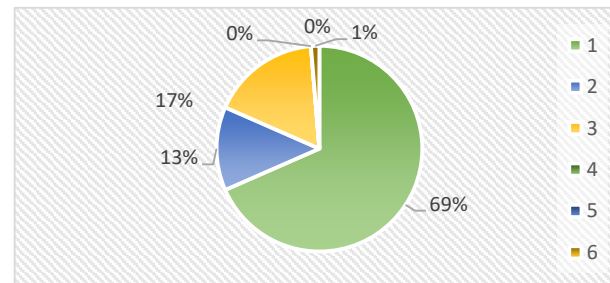
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とともわかりやすく答えてくれた	38.2%	29
②わかりやすく答えてくれた	46.1%	35
③普通（どちらでもない）	14.5%	11
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	0.0%	0



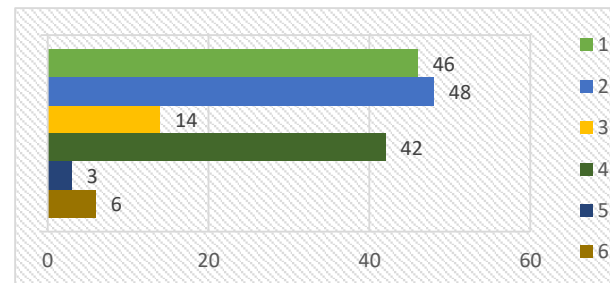
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①十分満足	68.4%	52
②満足	13.2%	10
③普通	17.1%	13
④やや満足	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	1.3%	1



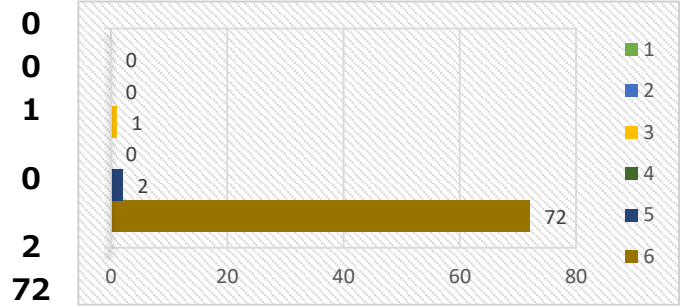
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	46
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	48
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	14
④自分や家族の意向を反映している	42
⑤その他	3
⑥無回答	6



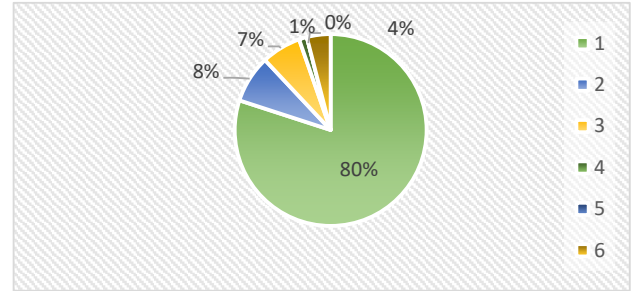
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- ①希望するサービスが組み入れられていない
- ②希望していないサービスが組み入れられている
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う
- 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
- ⑤その他
- ⑥無回答



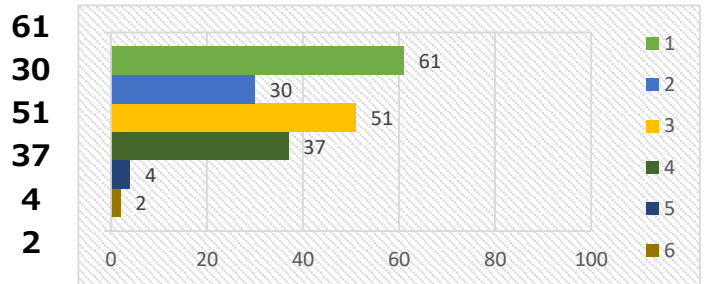
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

- ①満足している **78.9%** 60
- ②やや満足している **7.9%** 6
- ③どちらでもない **6.6%** 5
- ④不満 **1.3%** 1
- ⑤わからない **0.0%** 0
- ⑥無回答 **3.9%** 3



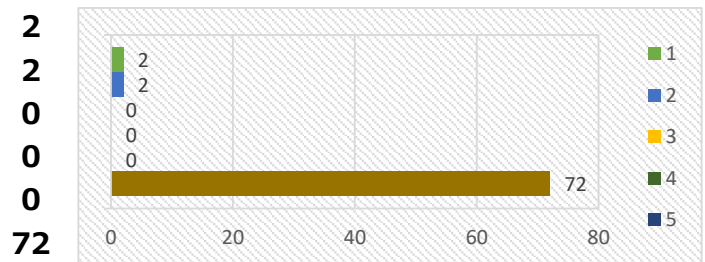
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

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



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

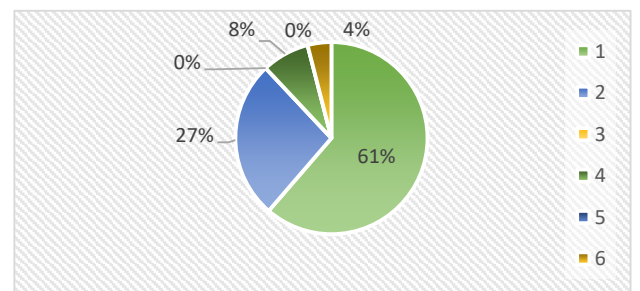
- ①気軽に相談しにくい
- ②専門的な助言や援助をしてくれない
- ③気持ちや思いを聞いてくれない
- ④迅速に動いてくれない
- ⑤その他
- ⑥無回答



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

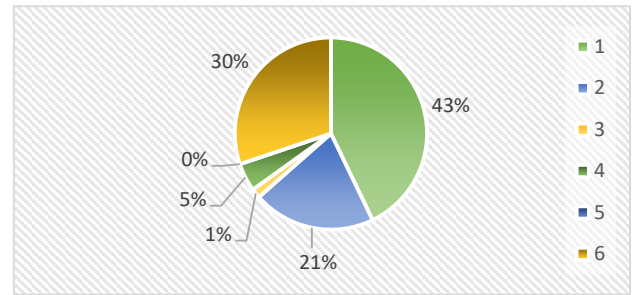
（ご利用者の変化）

- ①良くなった **60.5%** 46
- ②変わらない **26.3%** 20
- ③悪くなった **0.0%** 0
- ④わからない **7.9%** 6
- ⑤その他 **0.0%** 0
- ⑥無回答 **3.9%** 3



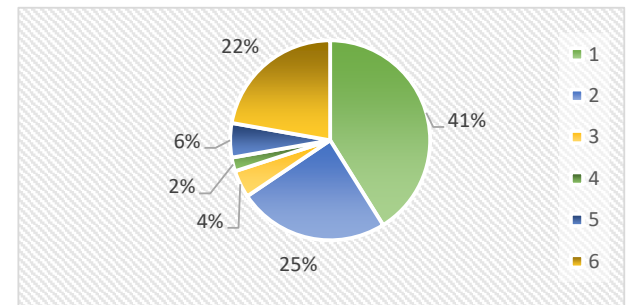
(ご家族の変化)

①負担が減った	35.5%	27
②変わらない	17.1%	13
③負担が増えた	1.3%	1
④わからない	3.9%	3
⑤その他	0.0%	0
⑥無回答	25.0%	19



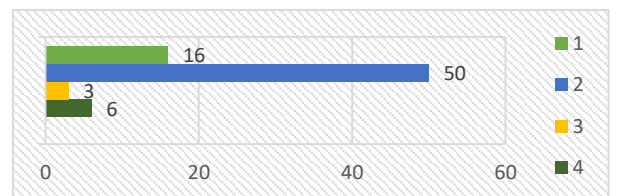
6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

①身体的な事	48.7%	37
②精神的な事	28.9%	22
③家族の事	5.3%	4
④経済的な事	2.6%	2
⑤その他	6.6%	5
⑥無回答	26.3%	20



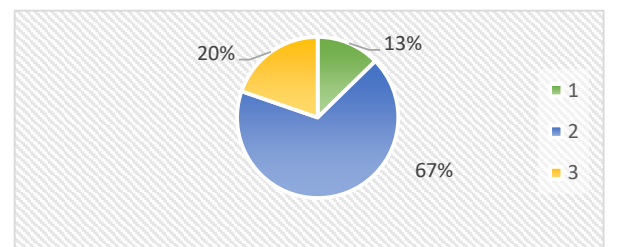
7. 介護保険サービス以外で、近隣の方の援助・地域の取り組みなどの「地域の支援」や訪問マッサージ・配食サービスなどの「別の支援」を受けていますか？

①受けている	16
②受けていない	50
③わからない	3
④無回答	6



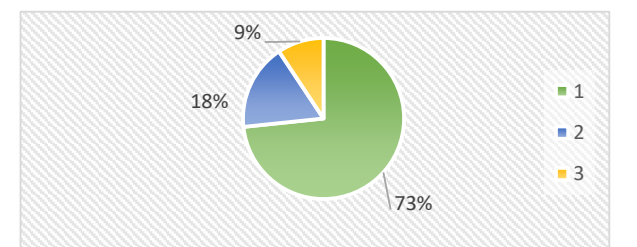
8. 自然災害への備えが、これまで以上に重要となっています。各ご家庭で家族や身近な人と、災害が起きたらどうするかなどについて、話し合ったことがありますか。

①ある	11.8%	9
②ない	63.2%	48
③無回答	18.4%	14



(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	72.4%	55
②知らない	17.1%	13
③無回答	9.2%	7



【各質問でのコメントを抜粋】

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）

- ・新規サービスを希望した時の対応が速い。

（不満と思われる点）

- ・積極的なご提案があればより良いと思います。

4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

（満足と思われる点）

- ・質問したことが、介護保険外のことだった事があったのですが、可能な範囲で教えてくださりました。

（不満と思われる点）

- ・身体や性格等で似たケースがあればプライバシー遵守の上でケアプランの提案等をしてほしい。

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。

（ご利用者の変化）

- ・親の態度や口調に変化が著しくあり戸惑っていた所色々聞いて頂いて家族に安心感が出来ました。
- ・病状悪化の為、日々、体力低下、精神力低下の為、その都度の対応が難しくなってきた。
- ・元気たのしくデイサービスに行けるようになりました。

（ご家族の変化）

- ・ケアマネジャーにご相談をして私（妻）の気持が軽くなるのが度々あり、感謝しております。
- ・今のサービスがなかったら私達の生活はどうなっているのかと恐ろしいです。認知症を発症して12年その時々により添いアドバイスを頂き今があります。感謝して居ります。

6. 現在、一番の困りごとは何ですか？

- ・やはり本人が1人で暮らしているのが今後身の危険や犯罪にあわないかと心配です。今後症状が進んだ場合、どのタイミングで何をすればよいかまだまだ不明なこともあり日々判断に悩みます。（特に本人の安全と自由度のバランスでしょうか）
- ・本人は昼夜逆転した生活をする日があり家族の睡眠が取れずこまった日があります。
- ・いたみ、こわばり

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、実際受けている）

- ・配食サービス（回答6件）・訪問マッサージ（回答3件）・ラジオ体操・近隣の方が見守って下さって何かあればフォローをいただいています。

（〇〇な支援があったら受きたい。〇〇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）

- ・将来的にゴミ出し
- ・私からは必要な事しか話さないで短時間でも母の話を聞いてくれる人があれば本人は喜びかもしれないと思う。
- ・片付けや、遠出をする支援があれば、受けてみたい。
- ・外出の時タクシーを利用する事が多いので身障者と同じ様に割引してもらおう手続きはありませんか。

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。

- ・祖父が透析治療を受けているため、色々なことが不安です。
- ・酸素を使用している為避難がむずかしいと考えています。
- ・トイレや歩行の事もあり、広域避難場所への避難は難しいと思います。

◇ご感想等がございましたら、ご自由にお書きください◇：

- ・認知症の人の心を多く理解して上げることはなかなか難しい。
- ・ケアマネジャーには両親共にお世話になって居ります。両親、家族に向き合い対応して頂ける事に感謝しています。5月に母がデイサービス利用中の介護事故により、入院、手術を受けました。嵐山寮での転倒事故です。ケアマネジャーにとって同一事業所での事故ですし、嵐山寮との話は私1人で窓口をしても良いと伝えましたが、職務を全うすると返答を頂きました。中立かつ常識のある対応でした。本当に有難いと感じています。にも拘わらずこのアンケート実施の管理者、及び事業所の対応には失望、落胆しました。
- ・いつもすごく親身に、とても丁寧に相談に乗って下さり、私たち家族にとって心の支えになっています。いつもありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。

【 今回のアンケートを受けて 】

今回のアンケートでは、概ね満足していると評価を頂くことができました。新型コロナウイルス感染症の流行から約3年が経過して、感染防止対策を行いつつ、このような状況下においても居宅としての業務を今まで通り継続するための方法を考えなくてはならないと感じています。その様な中で、ケアマネジャーの訪問が遠のき、距離感を感じておられ、面談を希望されているとご意見を頂きましたこと、しっかりと受け止めて参ります。状況の変化に応じて、ご利用者を最優先に考えリスク管理、安全対策を講じた上で、ご対応させて頂くよう努めていきます。

今年度は自然災害への備えについてお伺いさせて頂いております。アンケートを通じて、ご利用者とご家族の中で災害について改めてお話された方もあったことでしょうか。また、避難所を認識されていても行くすべがないと回答された方も多くおられました。ご利用者とご家族、ケアマネジャーが災害時どのように行動したらよいか等、日頃から相談でき一緒に考え、学びながら活動できることが大切だと気づかせていただきました。

今後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。

嵐山寮居宅介護支援事業所
管理者 園田 芳弘