

令和6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12年4月1日に嵐山寮居宅介護支援事業所開設（令和6年10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、手渡しにて回収

調査期間 令和6年10月1日～令和6年11月30日 配布 131 回収 96 回収率 73.2 %

回答者 ご利用者： 30名 ご家族： 36名 ご利用者のご家族と一緒に： 26名 未回答： 4名

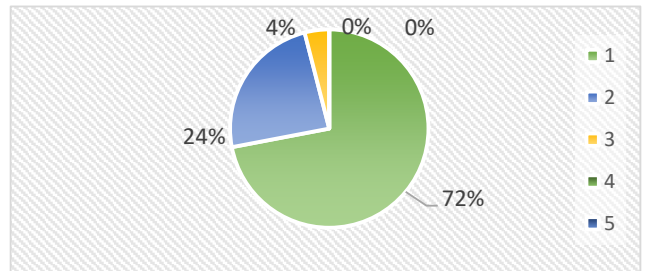


1. 契約時に介護保の利用方法、苦情相談窓口、契約終了時について、利用料金等が書かれた書類（重要事項説明書）について、担当者からわかりやすく説明を受けましたか。

（令和5年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

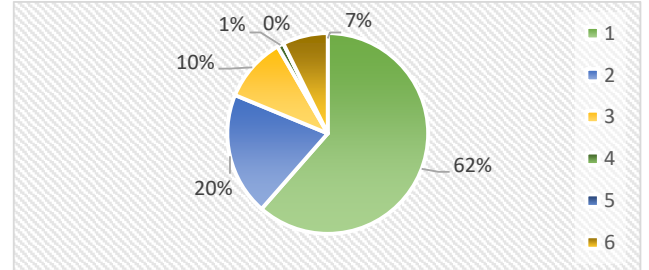
①とてもわかりやすく説明を受けた	72.0%	18
②ある程度わかりやすく説明を受けた	24.0%	6
③普通（どちらでもない）	4.0%	1
④説明があったか覚えていない	0.0%	0
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き、回答いただいた方： 25 名中）



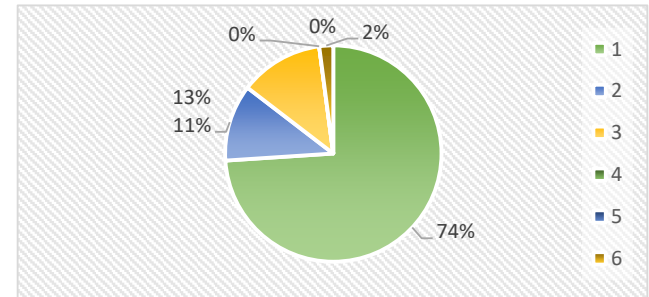
2. サービス事業所を選定する際、ケアマネジャーはあなたが事業所を選ぶことができるように支援できていますか？

①とてもわかりやすく答えてくれた	62.1%	59
②わかりやすく答えてくれた	20.0%	19
③普通（どちらでもない）	10.5%	10
④今まで質問したことがない・わからない	1.1%	1
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	7.4%	7



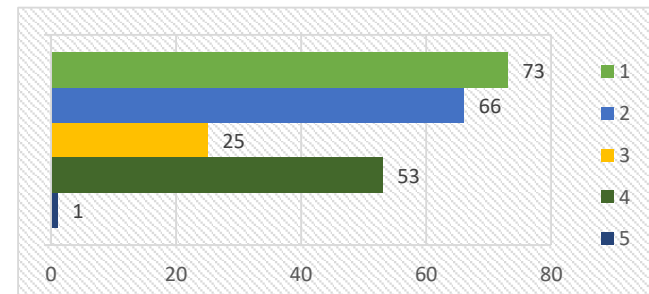
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①満足	74.7%	71
②やや満足	11.6%	11
③普通	12.6%	12
④やや不満	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	2.1%	2



3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

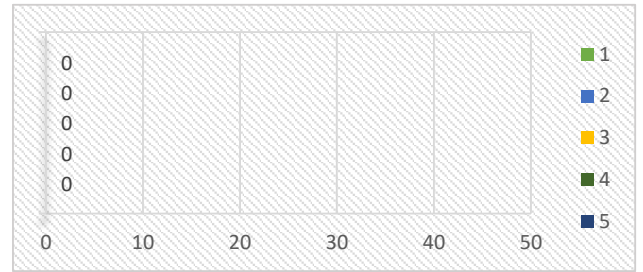
①希望するサービスが組み入れられている	73
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形になっている	66
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	25
④自分や家族の意向を反映している	53
⑤その他	1



3-2. 不満と思われる点は(複数回答可)

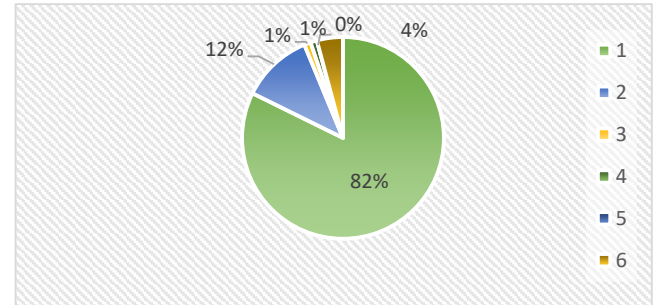
- ①希望するサービスが組み入れられていない
- ②希望していないサービスが組み入れられている
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う
- ④自分や家族の意向が反映されていない
- ⑤その他

0
0
0
0
0
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

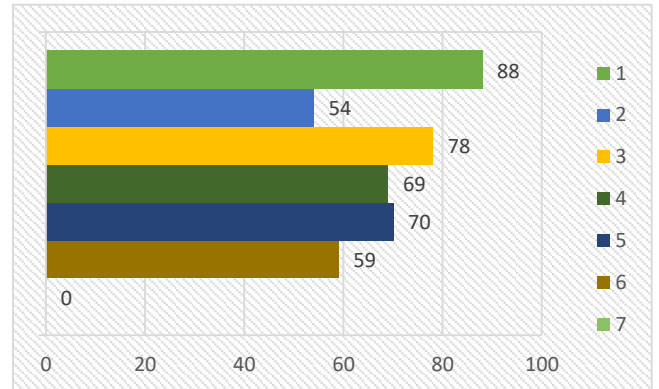
- ①満足 **83.2%** 79
- ②やや満足 **11.6%** 11
- ③普通 **1.1%** 1
- ④やや不満 **1.1%** 1
- ⑤不満 **0.0%** 0
- ⑥無回答 **4.2%** 4



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職員の言葉使いやマナーが良い
- ⑥身だしなみが適切である
- ⑦その他

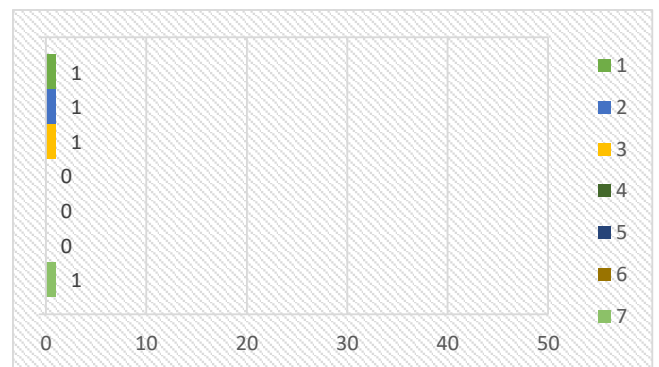
88
54
78
69
70
59
0



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
- 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職員の言葉使いやマナーが良くない
- ⑥身だしなみが適切でない
- ⑦その他

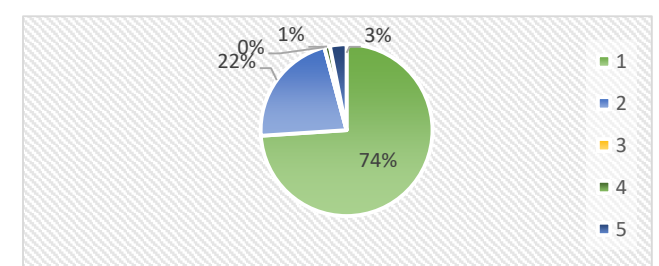
1
1
1
0
0
0
1



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

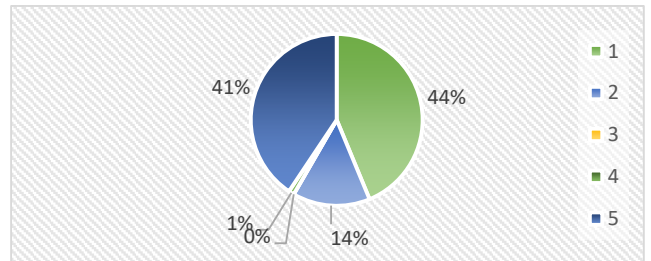
(ご利用者の変化)

- ①良くなった **74.7%** 71
- ②変わらない **22.1%** 21
- ③悪くなった **0.0%** 0
- ④わからない **1.1%** 1
- ⑤無回答 **3.2%** 3



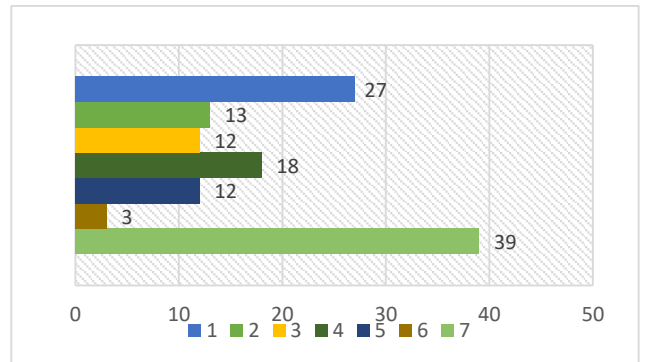
(ご家族の変化)

①負担が減った	44.2%	42
②変わらない	14.7%	14
③負担が増えた	0.0%	0
④わからない	1.1%	1
⑥無回答	41.1%	39



6. 在宅介護をするなかで知りたい事は何ですか。(複数回答可)

①認知症介護について	27
②栄養について	13
③口腔について	12
④介護技術について	18
⑤看取りについて	12
⑥その他	3
⑦無回答	39



【いただきました意見、要望を抜粋して紹介いたします】

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

・すごく家族も助けられている。

→新しいサービスの導入時や目標期間の更新の際にサービス計画書を更新させて頂いております。都度ご説明させて頂きま
すので、ご不明点やお気づきの点がございましたら担当ケアマネジャーにお問合せください。

4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

・コロナ禍以降、とても激しい変動に自分の体がじょじょに異常に沈んで行く様子が目に見えて感じております。ケアマネ
ジャーさんには十分にお世話になり感謝いたしております。

→コロナが5類となりましたが、未だに感染拡大の心配は継続しております。

・はげましのことばかけや握手をして次回までの握力変化を伝えてもらい楽しみにしている。デイでの話などよくしゃべるよう
になった。

→ご本人が受けておられるサービスの話をしてくださるのは、ご利用時のご様子が把握できてありがたいです。今後も心身の
活性化が図れるようご訪問時に関わらせて頂きます。

・頼りない。時間にルーズ。

→日々ケアマネジメントに対し事業所内で研鑽して参ります。予め訪問時間を調整し、訪問させて頂きます。

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

・気分が落ち込む事が少なくなり助かっています。

→ご本人が意欲的に生活でき、ご家族の負担が軽減できるよう今後も対応して参ります。

・補助器具や住環境の備品などを紹介してもらい、家での生活が以前にくらべ対応しやすくなった。

→デイサービスやヘルパーさんの調整だけではなく、環境整備も在宅での生活には欠かせない要素です。福祉用具をご活用
頂くことで安全に暮らすことが出来ますので、お困りごとがあれば都度、担当ケアマネジャーにご相談ください。

・デイサービスに行く日が連続する日は、規律正しく一日が過ごせている様で、ほんやりする回数が少ないように感じます。家
族も安心して、自分の仕事に集中する事が出来ています。

→デイサービスを活用することで日常の生活リズムが整う効果もあります。

6. 在宅介護をするなかで知りたい事は何ですか。

・歯の欠損を食事がすすまない理由にするが歯科医に通院するも治療方法があわない。排尿・排便について。

・食べる物の硬さとか。歯磨きをしない。ガーゼとかでした方がいいのか？

・まだ訪問診療を受けずに病院の外来を定期的に受けているのでいざという時に心配…救急で入院する事になるのかその時
の様子にもよるので…？まだ先が見えていない。年齢的にはもう近いことではあるが…

・母が認知症で、物を置いた場所を忘れる。なくなると人のせいにする。自分の非を認めず謝らない等。時間、曜日の観念が
ない等。本人は手足は動き、身の回りのことは、一応できるが、目に見えない面での言動に対して日々こちらがストレスを抱
え、気分が悪くなる。頭では「認知症の症状だから」と理解しているつもりでも神経を逆なでされる事が続くと同居をとて負担
に感じる。認知症で暴力をふるう人は施設を退所させられると聞くと、言葉による暴力、暴言、人を泥棒扱いする、1人では何
もできないのに言う事を聞かない、認知症の本人はどれくらい自覚しているものなのでしょうか？家庭の中でのシールや
ちょっとした約束事など、伝えておきたい事柄はこまごまと日々たくさんあります。会話として、一応成立して、確認の返答が得
られたとしても、即座に忘れてしまわれると「人」として対応をどうすればよいのか。こちら側が混乱してしまうのが現状です。

※自由コメント欄

・いつもお世話になりましてありがとうございます。父が介護3、母が介護2でほぼ寝たきりの様実家へ通っていましたが、去年私(娘)が病気になり今までの様に通えなくなりました。それ以前から助けて頂いてましたが、私が病気になってからはほんとに色々助けて頂きどれ程助けて頂いたかわかりません。それまでも、家族の心配をして頂いたり、少しでも私や母が楽になる様考えて頂きました。これからもよろしくお願ひ致します。ありがとうございます。

→ご家族の介護状況が大変な状態にあると推察されます。そうした状況が改善できるように、今後も継続的に提案させて頂きたいと思ひます。

・せっかくデイサービスに行くんやから、楽しまんと思ひや！と思ひて、伺っている様です。週に2回、楽しい日が出来て、家族もうれしく思ひます。月1回ケアマネさんが来て下さる日は、テンションも高く、よく話し、よく動いています。上手に声掛けていただくのでニコニコしています。ありがとうございます。誰かと話ができるデイサービスがすごく楽しいと言ってくれると、相談して申し込んだ私もホツとします。今後もよろしくお願ひします。

→楽しみや張り合いを持って意欲的な生活に結び付いておられるご様子と伺えます。介護支援専門員やサービス事業所だけではなく、ご本人やご家族もサービス利用を前向きにとらえてくださっており有難いです。

・ケアマネさん介護スタッフの方々のお陰で日々安心して本人も家族も暮らせており感謝しております。今は落ち着いており現状維持を目標にこのままサービスの利用をお願ひしたいと思ひております。今後共、どうぞ宜しくお願ひ致します。

→実際に援助される事業所様には様々な専門職がおられます。今後も私たち介護支援専門員と併せてご本人を直接支援して下さる職種の皆さんと連携・協力して支援させて頂きます。

・職業上どんな時でも出来るだけ笑顔で接してほしい。不安になる様な内容であってもニコニコされて話されると軽く受け止められるから。

→ご利用者様、ご家族様がご不安を抱かれないような態度で接するよう努めさせていただきます。

・介護を始めたのは2019年11月末から。介護保険の仕組みすら、全く分からない所からのスタートで、都度都度どうすべきか様々教えていただきながらの日々です。

子供の成長とは真逆の過程をたどる事に、なかなか現実が受け入れられず、介護者として、とまどいの毎日で「介護」がこちら側の心身も蝕むモノであり、親子(母娘)の感情も絡み合い、果てしないトンネルの暗さが増していき、恐怖を感じます。

しかしながら、ケアマネジャーさんにより先を照らしていただけます事、心より感謝しております。

いつまで続くのか・・・こちらが先に朽ち果てしてしまうのかサバイバルの様ですが、頼りにしております。

→日頃より、ご家族が抱えておられるご不安をお聞かせいただきありがとうございます。少しでも、ご本人、ご家族にとって今後の生活の見通しを持って頂けるような関りに努めてまいります。

・今担当していただいている担当ケアマネジャーに変わってからは何かとこちらの要望も叶えて頂いて受け答えもハッキリと何事もすばやく対処して下さり大変満足しています。主人も月一度の訪問を楽しみに待っています。今後共何卒宜しくお願ひ申し上げます。

→訪問の際にご要望をお聞かせいただきありがとうございます。今後も迅速に対応させて頂き、在宅生活を送る上でのご不安の解消ができるよう対応させて頂きたいと考えております。

・以前から母との介護生活を御指導頂いておりました。当方からの連絡は動いて頂けるのですが、それ以外は全くの没交渉で入院の繰り返しが続いても病院経由から、聞かれたのか、たまに入院されたのですねという連絡がある位で、その内顔も忘れていました。素人の私がましてや、介護6年体調がボロボロの私が提案できる内容はタカが知れて折、今でも悔いが残ります。ケアマネを交代する気力体力が“これはおかしい”という思いを越えてしまっていました。今は3人目のケアマネで月1回は自宅にお立ち寄り下さり身寄りのない私は、後々の事も打ち合わせ出来て折、心より感謝しています。

→少なくともひと月に1回、ご利用者の居宅介護支援事業所を訪問させて頂き、ご本人と面接をおこないサービスの利用状況や在宅生活上の課題の有無、生活状況の確認をさせて頂いております。今後もご不安が解消される対応させて頂きます。



📍 インスタグラムのご案内

アカウントをお持ちの方は下記のQRコードからご覧頂けます。皆様のお役に立てるよう日々の活動内容の他、地域の魅力発信などもさせて頂きます。ぜひご覧下さいませよう、宜しくお願ひ申し上げます。