

# 令和5年度 嵐山寮居宅介護支援事業所うたの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5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） 利用の全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5年10月1日～令和5年11月30日 配布 147 回収 101 回収率 68.7%

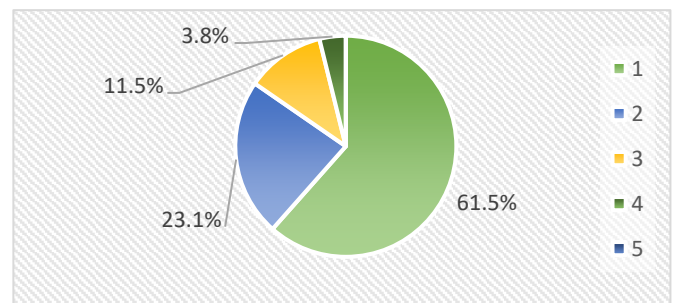
回答者 ご利用者： 37名 ご家族： 40名 ご利用者のご家族と一緒に： 24名



1. 契約時に介護保険の利用方法、苦情相談窓口、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4年12月以降に新規契約いただいた方にお聞きします。）

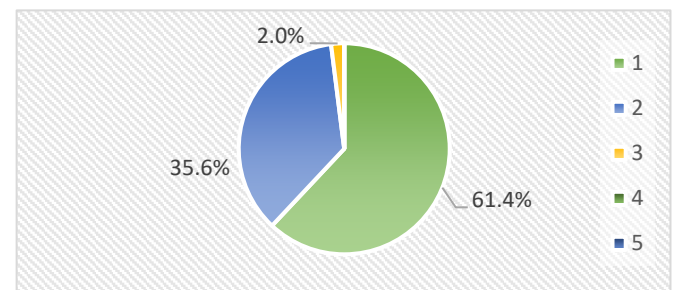
①とてもわかりやすく説明を受けた	61.5%	16
②ある程度わかりやすく説明を受けた	23.1%	6
③普通（どちらでもない）	11.5%	3
④説明があったか覚えていない	3.8%	1
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方： 26名中）



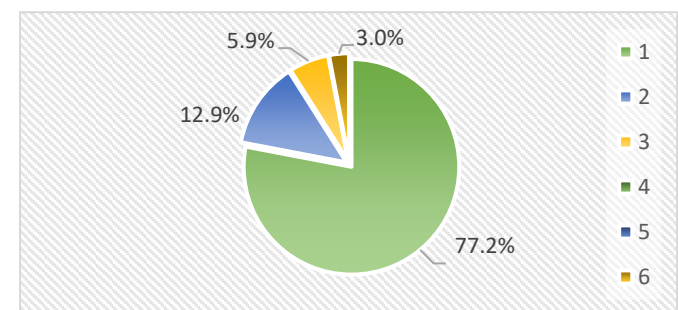
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	61.4%	62
②わかりやすく答えてくれた	35.6%	36
③普通（どちらでもない）	2.0%	2
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



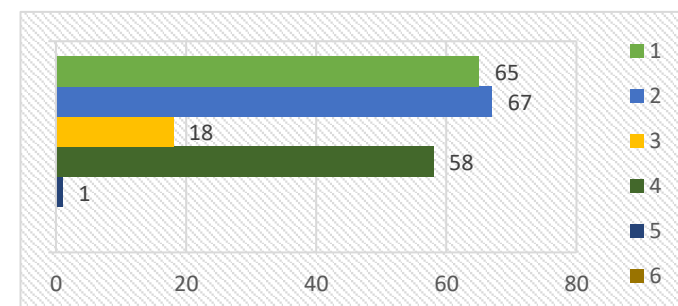
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①満足	77.2%	78
②やや満足	12.9%	13
③普通	5.9%	6
④やや不満	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	3.0%	3



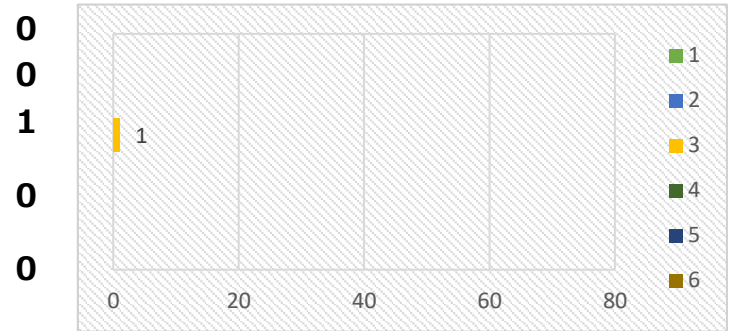
3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

①希望するサービスが組み入れられている	65
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	18
④自分や家族の意向を反映している	58
⑤その他	1



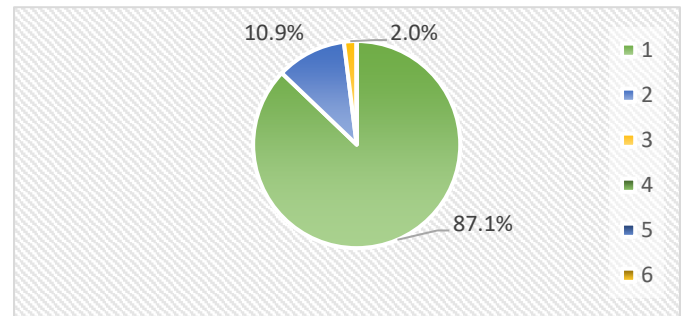
3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

- 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自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した
- ⑤その他



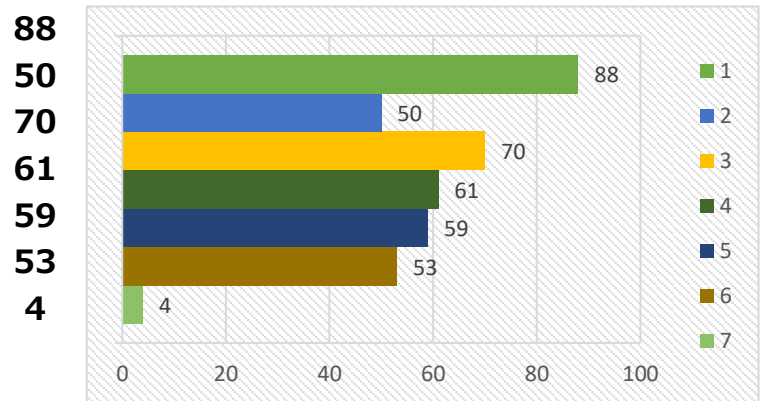
4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

- ①満足 **87.1%** **88**
- ②やや満足 **10.9%** **11**
- ③普通 **2.0%** **2**
- ④やや不満 **0.0%** **0**
- ⑤不満 **0.0%** **0**
- ⑥無回答 **0.0%** **0**



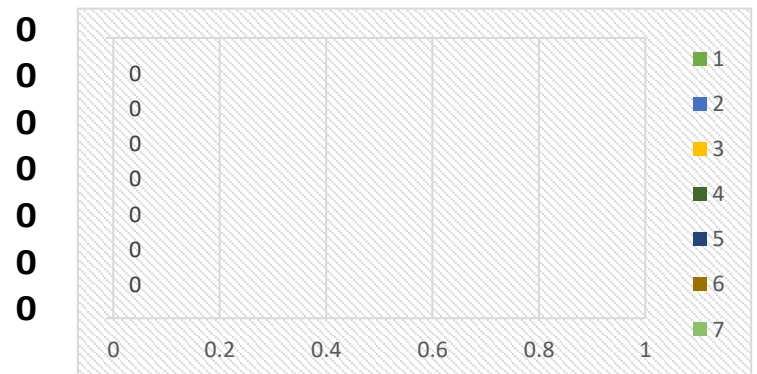
4-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

- ①気軽に相談しやすい
- 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



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

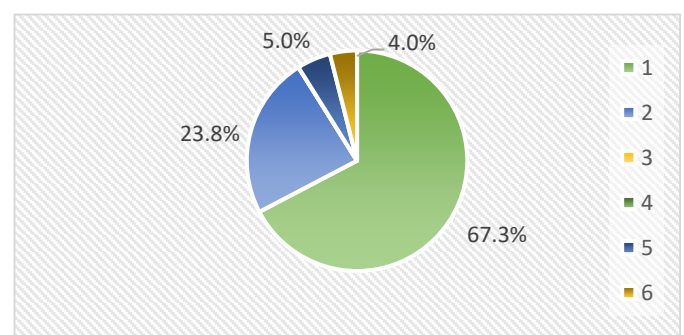
- ①気軽に相談しにくい
- ②専門的な助言や援助をしてくれない
- ③気持ちや思いを聞いてくれない
- ④迅速に動いてくれない
- ⑤職員の言葉使いやマナーが良くない
- ⑥身だしなみが適切でない
- ⑦その他



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

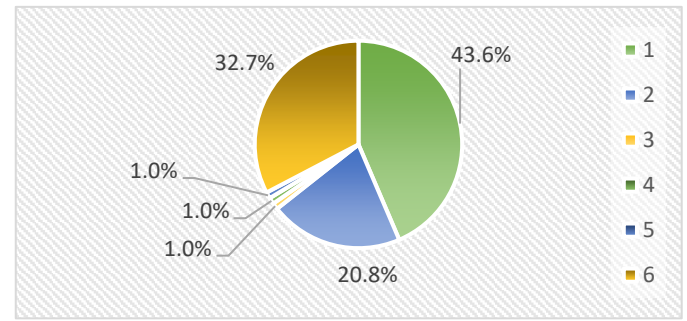
（ご利用者の変化）

- ①良くなった **67.3%** **68**
- ②変わらない **23.8%** **24**
- ③悪くなった **0.0%** **0**
- ④わからない **0.0%** **0**
- ⑤その他 **5.0%** **5**
- ⑥無回答 **4.0%** **4**



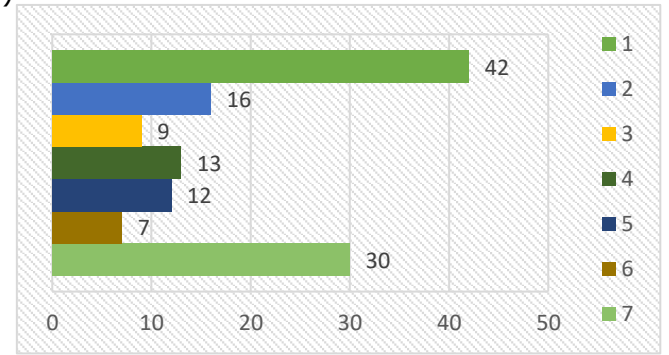
(ご家族の変化)

①負担が減った	43.6%	44
②変わらない	20.8%	21
③負担が増えた	1.0%	1
④わからない	1.0%	1
⑤その他	1.0%	1
⑥無回答	32.7%	33



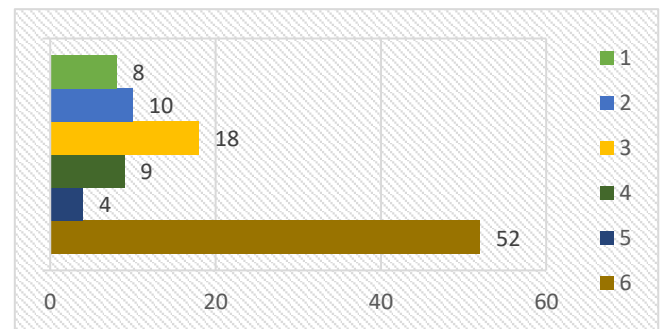
6. 在宅介護をするなかで知りたい事は何ですか。(複数回答可)

①認知症介護について	42
②栄養について	16
③口腔について	9
④介護技術について	13
⑤看取りについて	12
⑥その他	7
⑦無回答	30



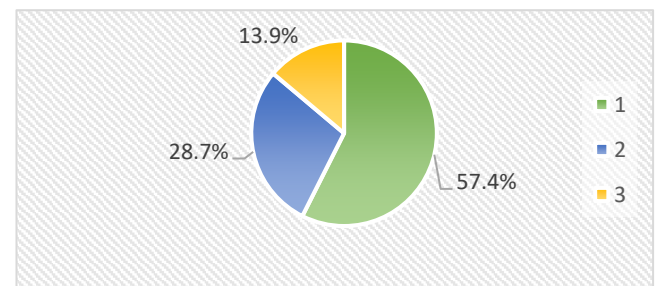
7. 介護保険サービス以外で、どんな情報が欲しいですか？(複数回答可)

①住まい	8
②食事	10
③健康や医療	18
④家財処分	9
⑤その他	4
⑥無回答	52



8. 災害が起こった場合、避難所や親せき、知人などの家に避難することは可能ですか。

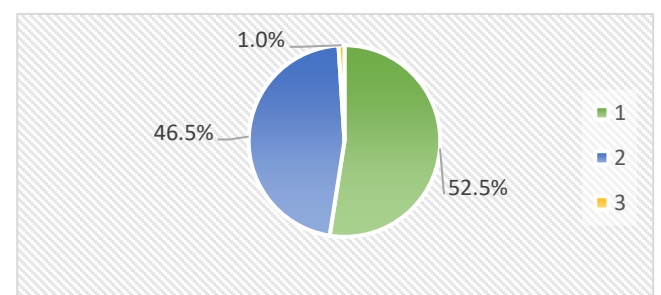
①できる	57.4%	58
②できない	28.7%	29
③無回答	13.9%	14



9. 毎年行っているこのアンケートの電子化について検討しています。

お持ちのスマートフォンやタブレット端末などからQRコードを読み取り、アンケートにお答えいただくことは可能ですか。

①できる	52.5%	53
②できない	46.5%	47
③無回答	1.0%	1



## 【いただきましたコメントを抜粋して、ご紹介いたします】

### 3. ケアマネジャーが作成するケアプラン(計画書)に満足していますか？

(満足と思われる点は)

- ・当方の事情に考慮して頂いて臨機応変に対処して下さるなど、大変に満足しております。
- ・どのようなサービス、資格、施設があるのか、教えてくださいました。
- ・わかりやすく説明して下さいます。

### 4. ケアマネジャーの対応や姿勢に満足されていますか？

(満足と思われる点は)

- ・一人暮らしのため、来られると1人でしゃべってしまうが、いつもふんふんと黙って聞いて下さる。うれしい！！
- ・謙虚な方で、会話していても気持ちが楽になります。
- ・親切で人柄がよい。

### 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

- ・デイに行くようになり、家族だけの生活と違い、外とのつながりができ、良くなりました。
- ・ヘルパー、デイケアの定期的な利用プランによって、比較的無理のない体力維持の実現ができている。
- ・介護について相談しやすくなった。
- ・サービス利用後、明るくおしゃべりになった。
- ・要介護の老人の1人暮らしが実現できていることはすばらしい。
- ・本人はケアマネジャーさんが来られる日やリハビリに行く日はいつもよりクリアな感じになりました。
- ・難しい主人が、毎月ケアマネジャーさんが訪問されるのを心待ちにしている。
- ・変わらないというのは介護度が上がっているからで、不満などがあるわけではありません。

○ご家族の変化

- ・認知症は日々わからないもので、喜怒哀楽の変化が激しいので、やはり毎日気を遣う。ケアマネのおかげで少しは変わっていると思うがやはり大変です。
- ・話を聞いてもらえることで、大変心強く、安心感があります。
- ・生活の大きな変化はありませんがケアマネジャーさんには感謝しています。

### 6.在宅介護をするなかで知りたいことは何ですか。

1. 認知症と介護施設の関係について知りたい。
  - ・最近物忘れが多いのですべてメモして努力しておりますが、瞬間的に物忘れして思い出すまで時間がかかるようになった。防止方法は？
2. ストレスが少ない減量のやり方。
  - ・日中、誰もいない状況での食事と栄養の偏りに対する不安があります。
3. かかりつけ医の往診がないので、往診について知りたい。
4. 腰に負担の少ない介護のやり方。
6. 日常生活の中でのリハビリの方法を知りたい。
  - ・要介護老人を老人ホームに入れるタイミングについて相談にのってほしい。
  - ・家族になにかあった場合の心配。
  - ・けがや急な体調悪化の時、慌てると思います。入院や災害時にカバンに何を準備すれば、よいでしょう。どんな心構えでいればいいでしょう。
  - ・色々聞きたいことはあるのですが、どう聞いたらいいかと思います。とりあえず今は満足しています。いつもありがとうございます。
  - ・あまり入浴してくれません。下着は毎日変えていますが、気持ちよく入浴してほしいです。
  - ・必要に応じて相談させて頂き、適切な指示を頂いています。

## 【いただきましたコメントを抜粋して、ご紹介いたします】

### 7.介護保険サービス以外ではどんな情報が欲しいですか。

- 1.・ねずみや害虫駆除。 ・転居について。
- 2.・配食について。 ・食事指導を受けてみたい。 ・えん下力が弱った時の食事。
- 3.・訪問診療の情報  
・健常皮膚用保護パットなど消耗品の購入。難聴者が会話を聞き取りやすくなる用具。
- 4.・ホームに入る時、一人暮らしの場合は家財処分が必要。
- 5.・もし私が、不慮の事故にあった時、寝たきりの患者はどうなるのか。  
・便利なタクシー会社(アプリの利用など)、体形に合った被服の購入。寝具、クッションなど。

### 8.災害が起こった場合、避難所や、親戚、知人などの家に避難することは可能ですか。

- 1.・移動の手段が心配。」(車いすでの移動など)  
・地震災害の場合だと親の性格上医療設備の整っている所に避難できるのがベストかと思っています。  
・今は夜一人であることが多いので、何かあった時、一人だとパニックを起こしてしまうので、なるべく一緒にいることが大事かと思えます。  
・特にはしていないが、その時は子供たちと相談する。  
・特に備えはないが、マイカーで一時避難は可能。
- 2.・透析があるので。  
・少量の食事や水のストック。 ・防災グッズを準備している。  
・状況によるが、市内に住む長男が安否確認に来てくれる。  
・実際発生した時、寝たきりの患者を車椅子に乗せ避難は不可能です。  
・災害の種類にもより異なりますが、目下移動が車椅子なので実際どうしたら良いか悩んでいます。(避難所に行けるか?)  
・備えはしていない。

### 9. 毎年行っているこのアンケートの電子化について検討しています。

お持ちのスマートフォンやタブレット端末などからQRコードを読み取り、アンケートにお答えいただくことは可能ですか。

- 1.・教えていただければできるかな? ・できるが補助が必要です。
- 2.・最近多くの局面でスマホ申込が主流となりつつあり、老人の現実と乖離していると感じている。若い人でも困ることがあるのに老人にできるのかを危惧しています。  
・スマートフォン、パソコンを使いこなせないなので、お手数ですが今まで通り書面のアンケートを希望します。  
・QRコード読み込みができない。パソコンであれば可能。

### 自由記述

- ・介護サービスはなくてはならない制度になっています。いつも感謝しかありません。
- ・いつも大変お世話になっております。わがままな私達の要望などを根気よく聞いてくださり、的確なアドバイスをいただきまして本当にありがとうございます。おかげ様で、健康にすごせております。これからもよろしく願いいたします。
- ・軍事2倍化する一方で福祉予算が切りつめられていく中での事業は大変だと思いますが、不合理は糺し、中央に向けても言うべきことは言って、よろしく私共を助けて下さるよう、お願い致します。
- ・質問の趣旨は分かるのですが、①～⑤のどれを選ぶかは難しいものが多いと思います。
- ・介護についての利用範囲がわからない。時間があれば、別のことをお願いして良いか。

## 【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、ありがとうございました。今回のアンケートでは、当事業所の居宅介護支援について、概ね満足していると高い評価をいただくことができました。新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、私たちケアマネジャーの訪問も再開しました。顔を合わせてお話を伺い、ご様子をお尋ねすることの大切さを感じております。

今年度は「在宅介護をする中で知りたいこと」、「介護保険サービス以外で欲しい情報」、「災害時の避難や備え」、「アンケートの電子化」についてお尋ねさせていただきました。

認知症や健康・医療について、関心の高さがうかがえました。認知症や健康・医療、その他のご希望の情報についても日々情報収集に努め、ご提案していきたいと考えています。個別性の高いご質問につきましては、担当ケアマネジャーにご相談ください。

災害時の避難や備えについては、それぞれお体の状態やご家族の状況等により避難が難しい方もおられます。令和3年5月の災害対策基本法の改正により、避難行動要支援者に係る個別避難計画の作成が市町村に努力義務化されました。概ね5年程度をかけて作成に取り組むこととなっています。作成対象者の方に関しましては、今後、個別にお声掛けさせていただきます。

今後ご利用者に満足していただ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うたの

管理者 浅郷 健治

🔍 嵐山寮うたの Instagram インスタグラム ✕

01

「嵐山寮うたの」の活動を見る事ができます！

02

嵐山寮各拠点もインスタやってます！

03

是非、ご覧ください！

