

令和5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。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ひろさわ開設（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5年10月1日～令和5年11月30日 配布141 回収107 回収率76%

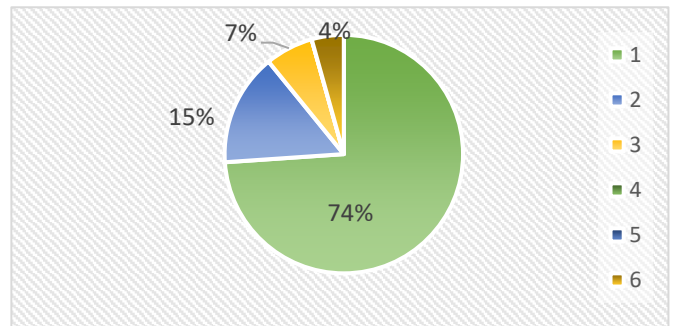
回答者 ご利用者：33名 ご家族：43名 ご利用者のご家族と一緒に：28名 未回答：3名



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のみにお聞きします。）

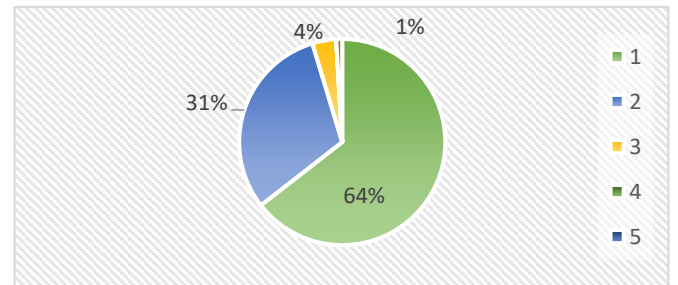
①とてもわかりやすく説明を受けた	74%	34
②ある程度わかりやすく説明を受けた	15%	7
③普通（どちらでもない）	7%	3
④説明があったか覚えていない	0%	0
⑤説明がなかった	0%	0
⑥無回答	4%	2

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：46名中）



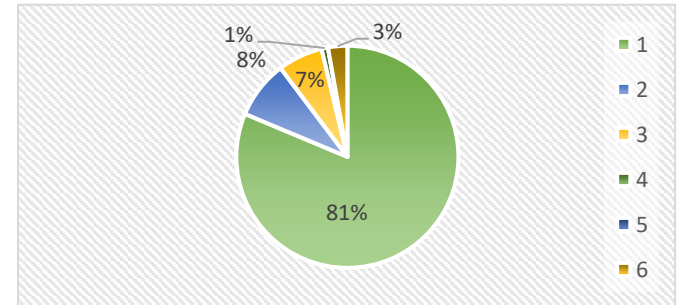
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	64%	69
②わかりやすく答えてくれた	31%	33
③普通（どちらでもない）	4%	4
④今まで質問したことがない・わからない	0%	0
⑤満足に答えてくれなかった	0%	0
⑥無回答	1%	1



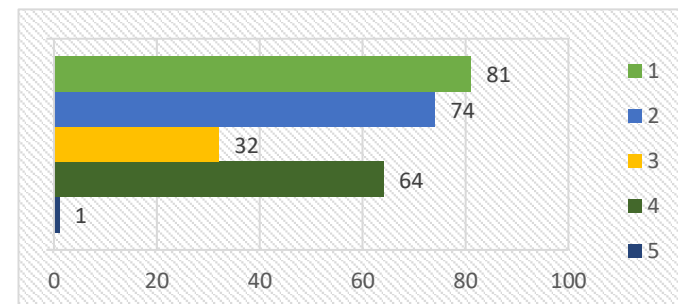
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①満足	81%	87
②やや満足	8%	9
③普通	7%	7
④やや不満	1%	1
⑤不満	0%	0
⑥無回答	3%	3



3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

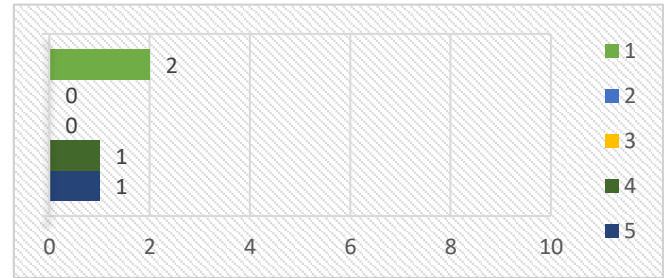
①希望するサービスが組み入れられている	81
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形となっている	74
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	32
④自分や家族の意向を反映している	64
⑤その他	1



3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

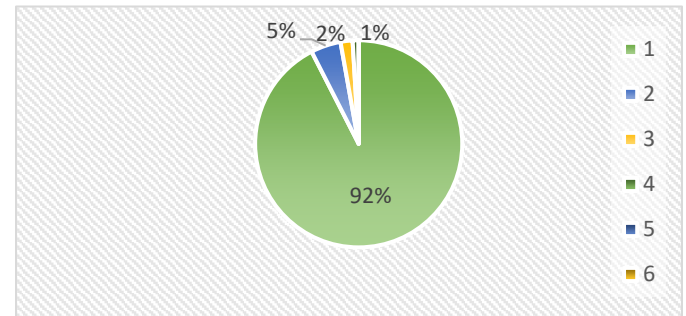
- ①希望するサービスが組み入れられていない
- ②希望していないサービスが組み入れられている
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う
- ④自分や家族の意向が反映されていない
- ⑤その他

2
0
0
1
1



4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか。

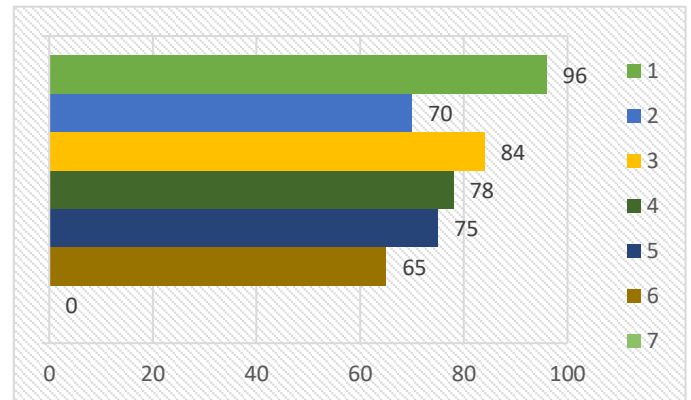
- ①満足 **92%** **99**
- ②やや満足 **5%** **5**
- ③普通 **2%** **2**
- ④やや不満 **1%** **1**
- ⑤不満 **0%** **0**
- ⑥無回答 **0%** **0**



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

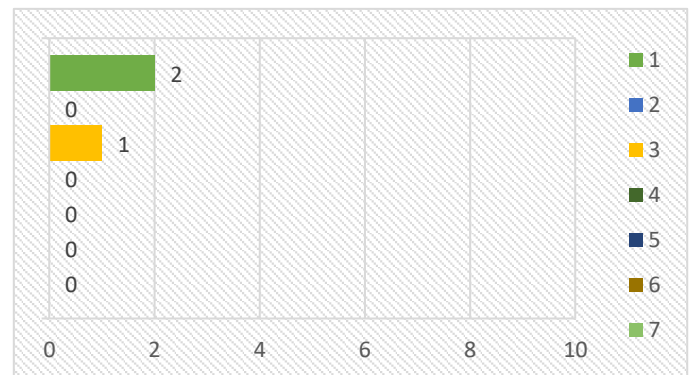
96
70
84
78
75
65
0



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専門家としての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

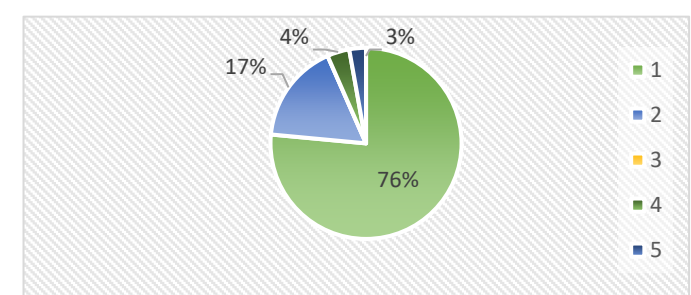
2
0
1
0
0
0
0



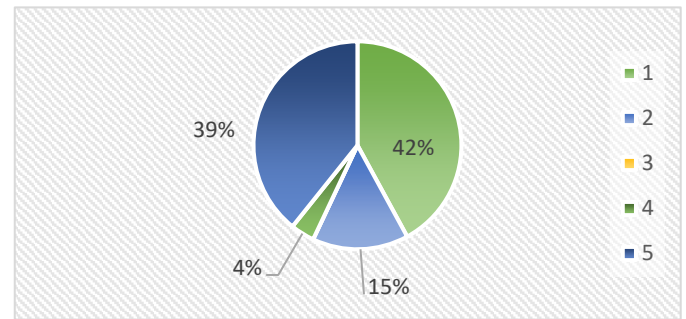
5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか。

（ご利用者の変化）

- ①良くなった **76%** **82**
- ②変わらない **17%** **18**
- ③悪くなった **0%** **0**
- ④わからない **4%** **4**
- ⑤無回答 **3%** **3**

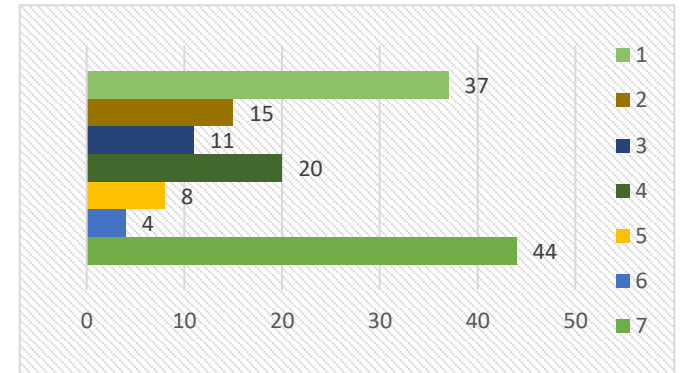


(ご家族の変化)		
①負担が減った	42%	45
②変わらない	15%	16
③負担が増えた	0%	0
④わからない	4%	4
⑤無回答	39%	42



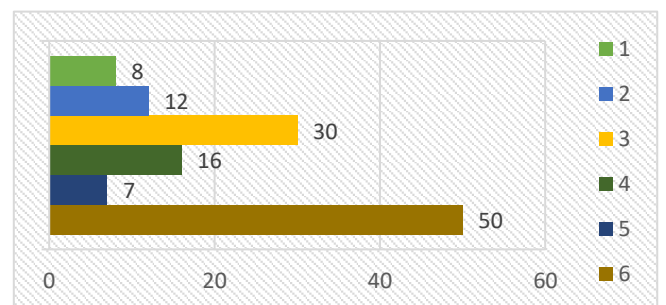
6. 在宅介護をするなかで知りたいことは何ですか。(複数回答可)

①認知症について	37
②栄養について	15
③口腔について	11
④介護技術について	20
⑤看取りについて	8
⑥その他	4
⑦無回答	44



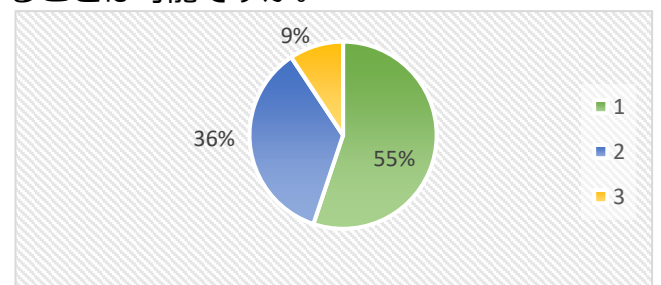
7. 介護保険サービス以外では、どんな情報が欲しいですか。(複数回答可)

①住まい	8
②食事	12
③健康や医療	30
④家財処分	16
⑤その他	7
⑥無回答	50



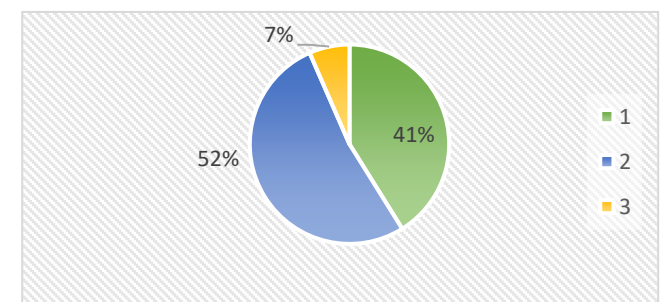
8. 災害が起こった場合、避難所や親戚、知人などの家に避難することは可能ですか。

①できる	55%	59
②できない	36%	38
③無回答	9%	10



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	41%	44
②できない	52%	56
③無回答	7%	7



<皆様から多数のコメントをいただきましたが、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？

（満足と思われる点は：その他）

- ・長期的な視野で見守っていただいている。
- ・急な変更でも対応して下さいます。

（不満と思われる点は：その他）

- ・急には、利用できないサービスがある。

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）

- ・本人の状況に足して介護用品の手配も迅速にして頂いた結果、家族内での移動等に支障がでなかった。デイサービス、ショートステイ等のケアプランを立てて頂き、本人も家族も安心して生活できるようになった。
- ・母が週に一度、デイサービスに行くことになりました。事業所を見つけて下さり、母の背中を押して下さい、ケアマネさんに本当に感謝しております。

6. 在宅介護をするなかで知りたい事は何か。

（認知症介護について）

- ・本人が言っていることが間違っている、拒否すると怒ってしまうので、なだめるのが難しい。

（介護技術について）

- ・福祉用具の使い方、介護の仕方の勉強。

（口腔について）

- ・在宅またはショートステイ時に訪問歯科診療ができるとうれしいので、情報提供ください。

（看取りについて）

- ・子供がいないので、私が先に亡くなった時のことが常に心配です。

7. 介護保険サービス以外で、どんな情報が欲しいですか？

（住まい）防犯装置、詐欺防止の具体的情報
（食事）おいしくて栄養のあるレシピの紹介
（健康や医療）近くの体操教室やヨガ教室などの紹介
（その他）皆で集まってお茶を飲む所（以前あったそわかのような所）。

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。

（できない）あまり備えていません。主人は、一人で動くことができません。災害があれば、今の部屋で待つしかないと思っています。

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。

（できる）家族のスマートフォンで良ければ可能です。本人は、無理です。

○自由記載欄

・ケアマネジャーさんが来て頂くことで大きな安心感が頂けます。又、自分自身だけでなく、他の介護されている方々の状態、又、生活の状況等が手に取る様に教えて頂ける事。又、コロナ以降に起こっている様々な変化（病院、患者）等も含み理解出来る事は、心の安心となります。お世話になって以来、心より感謝しております。

・何か問題が起こった時に、介護保険の介護サービスでは、どうかなるか…とは、まず考えていない。介護サービスは、デイサービスにいくのか、生活用具を借りるくらいしか無いのでは？と誤ってしまいます。どこまでのことをやってもらったり、お願いしたりできるのか、まず、それが判りません。また、本当にあればいいなと思うことは、無理なことが多いように思います。介護保険制度は、限界があると思います。

◀ 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なども踏まえた上で、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、介護サービスの情報以外にも、認知症介護、口腔・栄養、介護技術など学んでいただける機会を提供できるように努めて参りたいと考えております。今回、満足と評価いただいた点はさらに伸ばし、ご指摘の点は改善できるように努め、ご利用者にとって、より満足度の高い事業所を目指して、職員一同、自己研鑽を重ねて参ります。

嵐山寮居宅介護支援事業所ひろさわ 管理者 丹上 海三