

令和5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5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・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 173 回収 96 回収率 55%

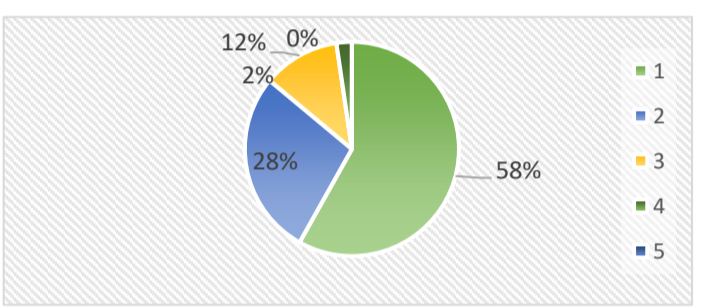
回答者 ご利用者： 30名 ご家族： 41名 ご利用者のご家族と一緒に： 21名 未回答： 4名



1. 契約時に介護保の利用方法、苦情相談窓口、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。）

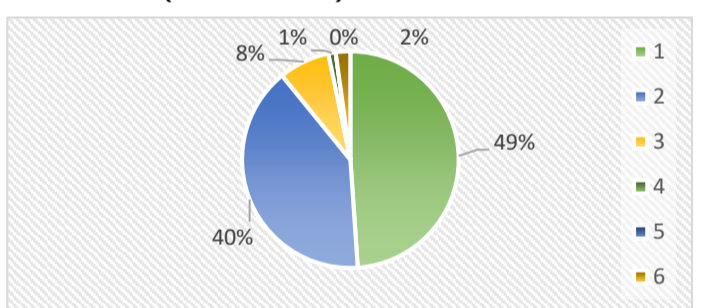
①とてもわかりやすく説明を受けた	62.5%	25
②ある程度わかりやすく説明を受けた	30.0%	12
③普通（どちらでもない）	12.5%	5
④説明があったか覚えていない	2.5%	1
⑤説明がなかった	0.0%	0

（※ 今年度新規契約頂き回答いただいた方：36名中）



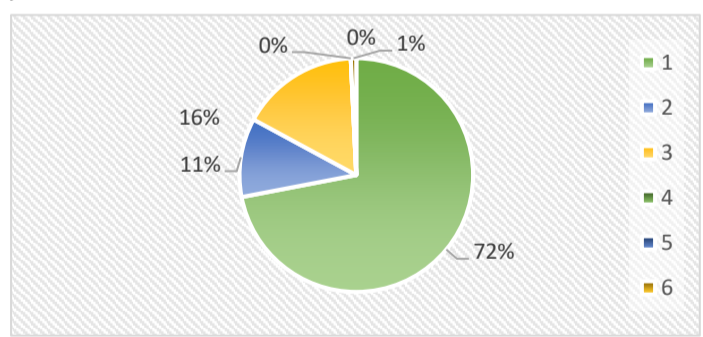
2. サービスの内容についてあなたが質問した時、担当者は、わかりやすく(ていねいに)答えてくれましたか。

①とてもわかりやすく答えてくれた	46.9%	45
②わかりやすく答えてくれた	38.5%	37
③普通（どちらでもない）	7.3%	7
④今まで質問したことがない・わからない	1.0%	1
⑤満足に答えてくれなかった	0.0%	0
⑥無回答	2.1%	2



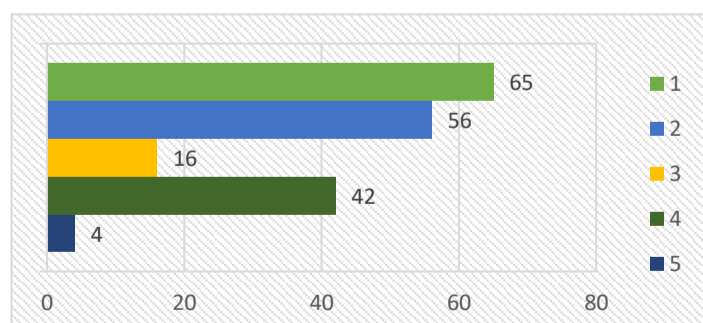
3. ケアマネジャーが作成するプラン（計画書）に満足していますか？

①満足	68.8%	66
②やや満足	10.4%	10
③普通	15.6%	15
④やや不満	0.0%	0
⑤不満	0.0%	0
⑥無回答	0.7%	5



3-1. 満足と思われる点は（複数回答可）

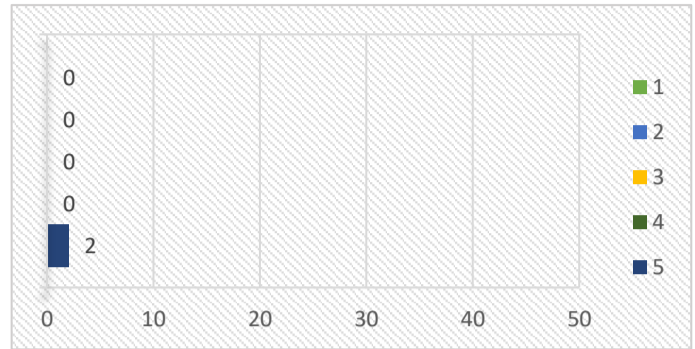
①希望するサービスが組み入れられている	65
②サービスの利用回数や利用時間が希望に沿った形になっている	56
③他事業所のサービスの情報も伝えてくれる	16
④自分や家族の意向を反映している	42
⑤その他	4



3-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

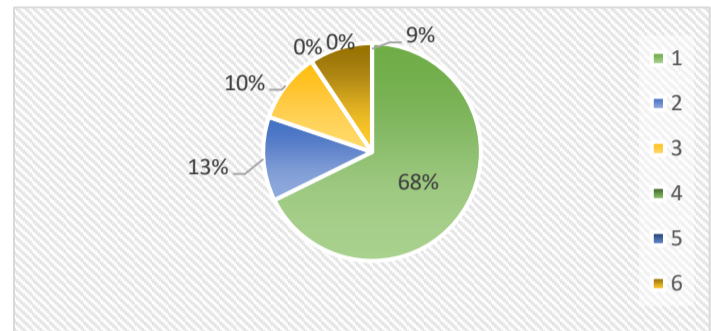
- ①希望するサービスが組み入れられていない
- ②希望していないサービスが組み入れられている
- ③サービスの利用回数や利用時間が希望と違う
- ④自分や家族の意向を聞かずに勝手にケアプランを作成した
- ⑤その他

0
0
0
0
0
2



4. ケアマネジャーの態度や姿勢に満足されていますか

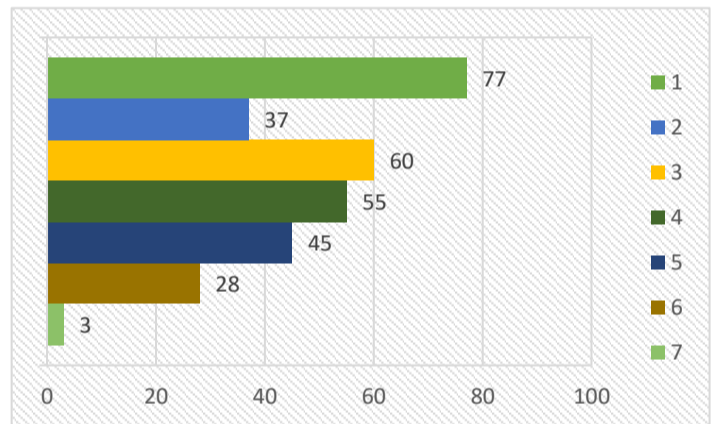
- ①満足 **67.7%** 65
- ②やや満足 **12.5%** 12
- ③どちらでもない **10.4%** 10
- ④不満 **0.0%** 0
- ⑤わからない **0.0%** 0
- ⑥無回答 **9.4%** 9



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

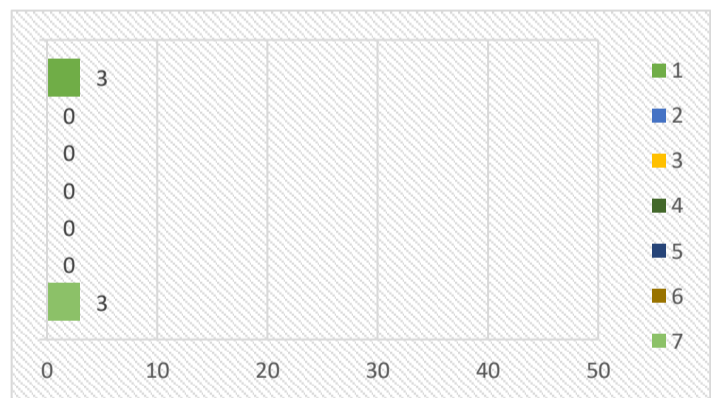
77
37
60
55
45
28
3



4-2. 不満と思われる点は（複数回答可）

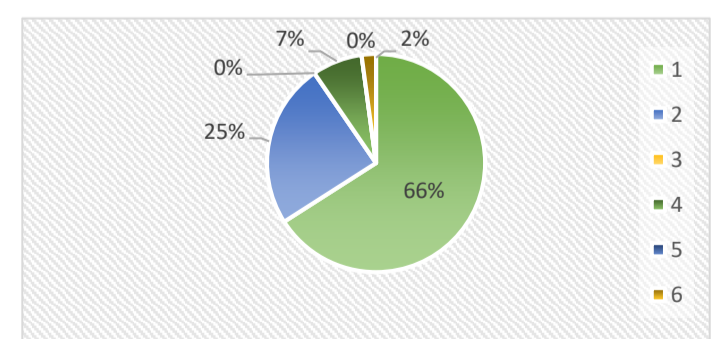
- ①気軽に相談しにくい
- ②専門的な助言や援助をしてくれない
- ③気持ちや思いを聞いてくれない
- ④迅速に動いてくれない
- ⑤職員の言葉使いやマナーが良くない
- ⑥身だしなみが適切でない
- ⑦その他

3
0
0
0
0
0
0
3



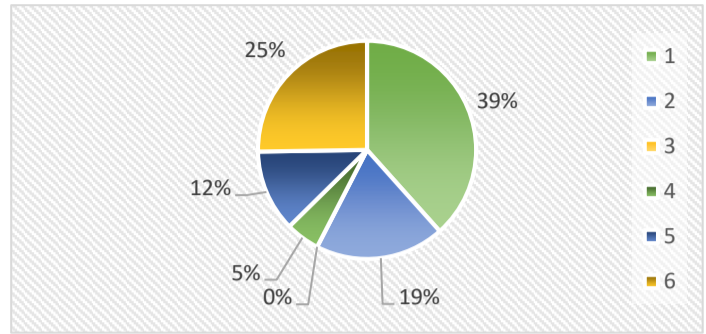
5. ケアマネジャーが関わるようになって、日々の生活に変化はありましたか
（ご利用者の変化）

- ①良くなった **64.6%** 62
- ②変わらない **24.0%** 23
- ③悪くなった **0.0%** 0
- ④わからない **7.3%** 7
- ⑤その他 **0.0%** 0
- ⑥無回答 **2.1%** 2



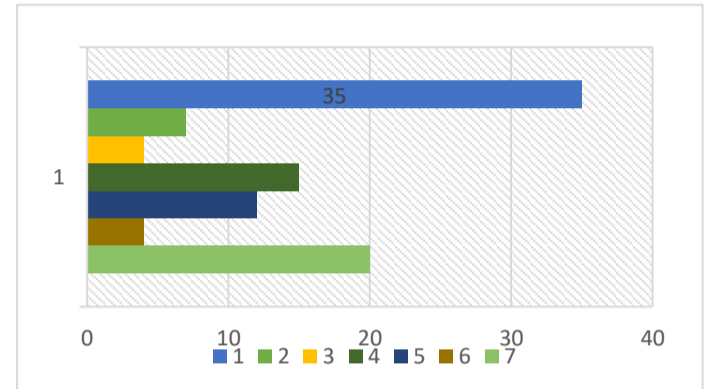
(ご家族の変化)

①負担が減った	39.6%	38
②変わらない	19.8%	19
③負担が増えた	0.0%	0
④わからない	5.2%	5
⑤その他	12.5%	12
⑥無回答	26.0%	25



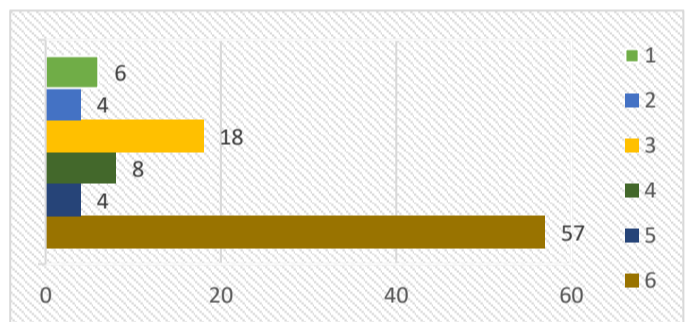
6. 在宅介護をするなかで知りたい事は何ですか。(複数回答可)

①認知症介護について	35
②栄養について	7
③口腔について	4
④介護技術について	15
⑤看取りについて	12
⑥その他	4
⑦無回答	20



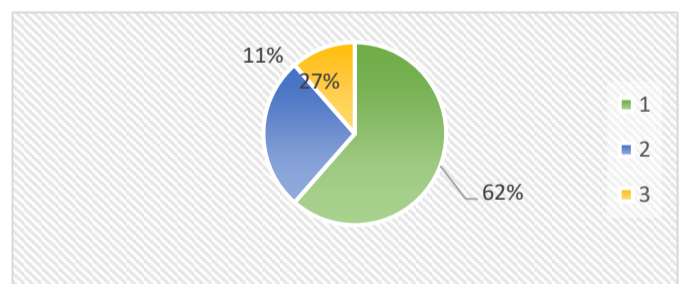
7. 介護保険サービス以外で、どんな情報が欲しいですか？(複数回答可)

①住まい	6
②食事	4
③健康や医療	18
④家財処分	8
⑤その他	4
⑥無回答	57



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。

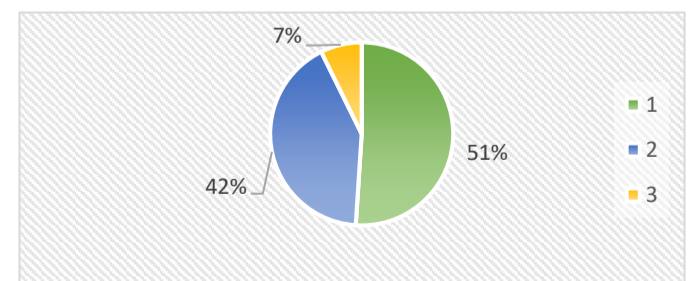
①できる	61.5%	59
②できない	27.1%	26
③無回答	11.5%	11



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	51.0%	49
②できない	41.7%	40
③無回答	7.3%	7



【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.プランに満足しているか)

- ・介護施設への連携が迅速。 ・他にどのようなサービスがあるか色々と提案して欲しい。

(4.ケアマネジャーの態度や姿勢に満足しているか。)

- ・ケアマネジャーに質問しても知らないと言われた。 ・いつ相談していいかわからない。

(5.ケアマネジャーが関わるようになって、変化はありましたか。)

- ・デイサービスに行くようになり、身なり等気にするようになった。
- ・介護に対する知識が少しわかるようになった。 ・他者との関りが無くなっているのが不安だった。
- ・穏やかに暮らせています。
- ・昭和1ヶタ生まれの頑固な人柄は認知症もあり、良くなることは不可能です。私が耐えるのみです。

(6.住宅介護をするなかで知りたいこと。)

- ・介護者のストレスに対するケアについて。 ・サービスの内容説明のパンフレットが欲しい。
- ・日々生活の中で認知が進んでいくときの対応について。
- ・認知症が進んだ時、母一人で在宅介護ができるのか不安です。

(7介護保険以外で欲しい情報)

- ・介護の為に使用する交通費等について。 ・空き家対策。
- ・家族がいなくなった時はどういった準備が必要か。 ・自分が亡くなった後の自宅の処分やお墓のこと。
- ・食事(簡単に作れるおかずの種類)。

(8.災害が起こった場合)

- ・避難方法が知りたい。 ・避難場所まで一人では不安。 ・何もしていない。

(9.アンケートの電子化について)

- ・選択できればいい。 ・家族はできる。 ・パソコン・スマホの扱いがわからない。
- ・わかりやすい操作のものであれば可能。

(感想等)

- ・大変感謝しております。家族への寄り添いもありがたいと思っております。
- ・連絡も速やかで、即、行動に移して下さる事に感謝しています。
- ・状態が日々複雑に変化するので気を使って介護をするのが大変です。
- ・介護の機能向上、サービス、接遇をしっかりと構築するように指導をしてください。
- ・色々心配や迷惑をおかけ致し誠に申し訳ございません。早速にショートステイの延期や12月には一週間もとっていただきありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。親切、よきアドバイス指導していただき感謝しております。皆様頑張ってください。

【今回のアンケートを受けて】

今回のアンケート集計の結果を踏まえて、事業所として改善できる点について検討を行った上で、いただいたご意見を反映できるような形で、今後の運営に活かしていければと思います。ご指摘をいただいたケアマネジャーの技術に関することについては、今後の課題としてとらえて、研修を実施するなどして、皆様のご要望にお応えできるように努めて参ります。また、個別避難計画作成については、対象となる方への説明を行った上で、ご協力をいただきながら、順次作成を進めていければと考えています。今後も、ご利用者の皆様が在宅での生活を続けていく上で、安心して生活が送っていただけるような支援に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。



📌 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いただきます。ぜひご覧下さいませよう、宜しくお願い申し上げます。

嵐山寮居宅介護支援事業所
管理者 園田 芳弘