

平成30年度居宅介護支援事業所満足度調査 集計結果

アンケート配付人数168名 アンケート回収人数 122名 (回収率73%)

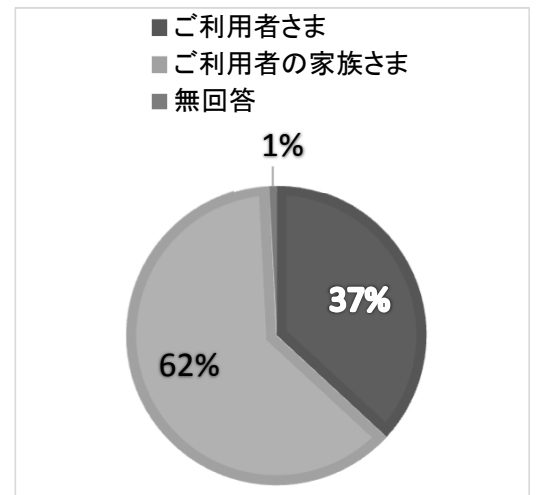
- ・実施 平成29年8月下旬～10月下旬
- ・調査方法 訪問時に調査票を持参して依頼
- ・回収方法 ①返信用封筒を用意し投函してもらう
 ②社協デイサービスやヘルパーに預けてもらい回収する
 ③その場で記入してもらい回収する
 ④次月訪問時に回収する

回答者

	人数(名)	構成比%
ご利用者さま	45名	37%
ご利用者の家族さま	76名	62%
無回答	1名	1%

H29年度

37%
59%
4%

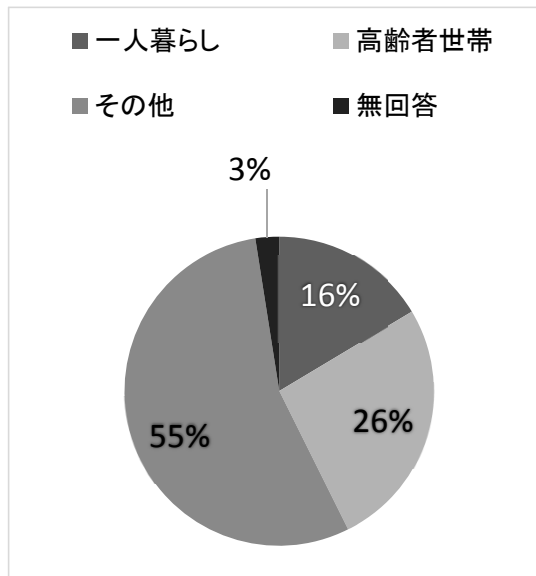


家族構成

	人数(名)	構成比%
一人暮らし	20名	16%
高齢者世帯	32名	26%
その他	67名	55%
無回答	3名	2%

H29年度

16%
30%
50%
4%



問1 ①説明はわかりやすいですか

	人数(名)	構成比%
わかりやすい	93名	76%
ある程度わかりやすい	28名	23%
どちらかというとわかりにくい	1名	1%
わかりにくい	0名	0%
無回答	0名	0%

H29年度

91%

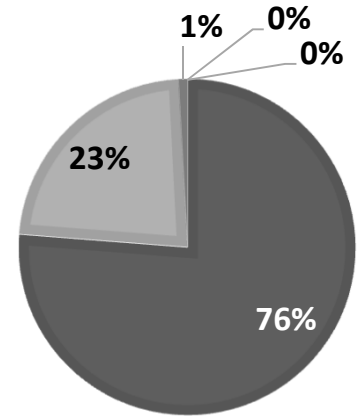
6%

1%

0%

2%

- わかりやすい
- ある程度わかりやすい
- どちらかというとわかりにくい
- わかりにくい
- 無回答



・昨年に比べ「わかりやすい」が15%減少し、「ある程度わかりやすい」が17%増加。

・「ある程度わかりやすい」を選択した方の内46%が利用者本人からの回答。

残り家族からの回答だが、その内約半数は高齢者世帯の家族からの回答。

・「どちらかというとわかりにくい」を選択されたの方は、独居の利用者本人。

②不安や悩みを相談しやすいですか

	人数(名)	構成比%
相談しやすい	95名	78%
ある程度相談しやすい	26名	21%
どちらかというと相談しにくい	1名	1%
相談しにくい	0名	0%
無回答	0名	0%

H29年度

87%

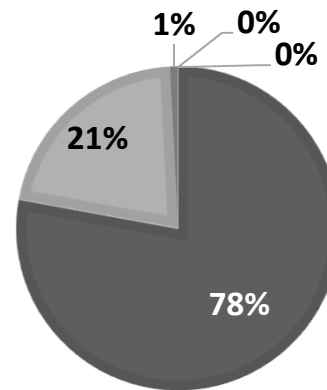
13%

0%

0%

0%

- 相談しやすい
- ある程度相談しやすい
- どちらかというと相談しにくい
- 相談しにくい
- 無回答



・昨年に比べ「相談しやすい」が9%減少し、「ある程度相談しやすい」が8%増加。

・「ある程度わかりやすい」を選択した方の内41%が利用者本人からの回答。

・「どちらかというと相談しにくい」を選択されたの方は、高齢者世帯の家族。

③ご本人(ご家族)の話をよく聞いてくれますか。

	人数(名)	構成比%
よく聞いてくれる	99名	81%
ある程度聞いてくれる	22名	18%
どちらかという聞いてくれない	1名	1%
聞いてくれない	0名	0%
無回答	0名	0%

H29年度

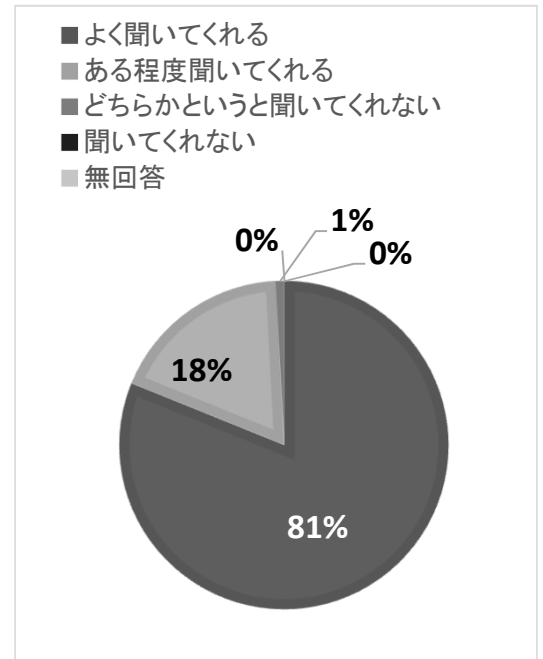
87%

13%

0%

0%

0%



・昨年に比べて「よく聞いてくれる」が6%減少し、「ある程度聞いてくれる」が5%増加

・「ある程度聞いてくれる」を選択した方の50%が利用者本人からの回答。

残り家族からの回答だが、その内約半数は高齢者世帯の家族からの回答。

・「どちらかという聞いてくれない」を選択されたの方は、高齢者世帯の家族。

④今のケア計画に満足していますか。

	人数(名)	構成比%
満足している	96名	79%
どちらかという満足している	24名	20%
やや不満である	2名	2%
不満である	0名	0%
無回答	0名	0%

H29年度

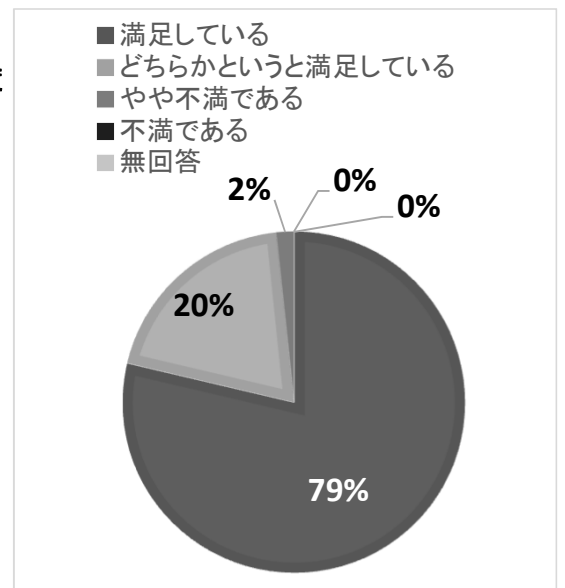
80%

13%

1%

0%

6%



・「どちらかという満足している」を選択した方の54%が利用者本人からの回答。

・「やや不満である」を選択されたの方は、高齢者世帯の家族。

⑤ご本人(ご家族)の要望に対して満足のいく対応をしていますか。

	人数(名)	構成比%
満足している	103名	84%
どちらかという満足している	19名	16%
やや不満である	0名	0%
不満である	0名	0%
無回答	0名	0%

H29年度

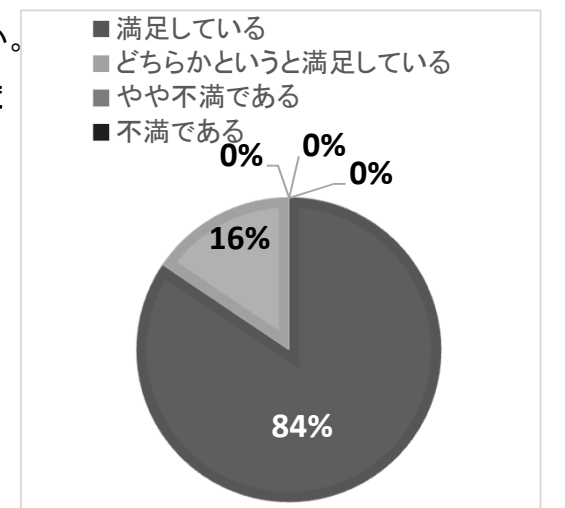
80%

14%

0%

0%

6%



問2 ケアマネについて、ご意見ご要望など、お気づきのことがあればお聞かせください。

- ・若いのに気遣ってくださる
- ・私がしゃべるばかりで、良く話を聞いてくださいます
- ・良くしていただいています。丁寧な言葉使いがいいです。これからもよろしくお願いします。
- ・ゆったりと頼らせていただいています。困った事は心身になって相談にのって頂いています。
- ・大変お世話になっています
- ・お世話になっており、本人も喜んでおります。今後もよろしくお願いします。
- ・引き続きご協力お願いします。
- ・いつも家族の相談に親切に対応していただいております。感謝しております。
- ・現在のままで十分です。今後もよろしく
- ・いろいろと相談しやすく助かっています。
- ・助けていただいています。ずっと同じケアマネさんに担当していただきたいです。
- ・不安内容を先取りして対応していただき、感謝しております。
- ・1日でも長く家で介護したく住宅改修をお願いしましたところ、準備等暑い中気持ちよく手続きしてくださり大変助かりました。
- ・相談にのっていただいたり、話を聞いていただいたり、本人も家族も助かっています。
- ・大変に満足しております。
- ・仕事上大変お忙しいとは思いますが、老人は昼間は1人のことが多く、家の近くの通りすがりにでもちょっと顔を見せてもらえたら本当に嬉しいです。何の用事がなくても顔を見て(こんにちは、お元気ですか?)と声をかけてもらうだけでもいいです。ご無理かもしれませんが、そうしてもらえただけで元気になるような気がします。また顔の見える日を楽しみにしています。
- ・いろいろと心配りをしていただき感謝しています。
- ・よく気がつき、いろいろ提案もしてくださいます。
- ・福祉の方の行き届いた点が本当に有り難いと思っています。私たちのいたらない所が多くあると思います。
- ・満足しています。状況変化(利用者の)によって意見要望ができた場合よろしくお願いします。

問3 在宅で生活される上で、「こんなサービスがほしいなあ」と思うサービスがあればお聞かせください

- ・ショートステイで希望する日に、利用決定の返事が時間がかかる事について少々疑問があります。
- ・今のままで十分だと思っております。
- ・今のところは特にありませんが、動けなくなってからが少し心配です。その時になってから相談しようと思っています。
- ・現在のサービス内容で良いと思いますが、寝たきりになった場合の心配をしています。状況変化で必要に応じて相談したいと思います。よろしくお願いします。

平成30年度居宅介護支援事業所満足度調査結果について(まとめ)

- ・昨年度と比べて、回答者と家族構成に大きな変化はみられなかった。
- ・問1－①～③については、昨年に比べ「1」の評価が約10%低下し、「2」の評価が約10%増加している。
- ・昨年度は見られなかった「3」の評価も、人数は少ないもののほとんどの設問でみられた。
- ・「2」「3」の評価をつけた回答者のうち、利用者本人と高齢者世帯の家族が半数以上を占めていた。

- ・問1－①については、今年度の制度改正により説明事項が多く、利用者本人や高齢の家族への説明が伝わりにくい部分もあったのではないかと思う。

- ・問1－②、③については、今年度に入り前任者から引き継いだケースも多くあったため、利用者本人や家族との関係が築けていない部分もあり、「2」の評価が増えた要因となったのではないかと思う。
満足度には利用者や家族との信頼関係が大きく影響すると思う。特に新規の利用者や、前任から引き継いだケースについては、簡単ではないが日々の積み重ねにより信頼関係を築いていくことで、満足度は上がると思う。

- ・問1－④、⑤については昨年度と比べて大幅な変化は見られなかったが、日頃から各ケアマネージャーがアセスメントの充実について課題に感じている部分があるため、向上すればより良い満足度につながると感じた。

問2、3については、感謝の気持ちを表すコメントが多く見られたが、家族からのコメントの中に、

「動けなくなったときの事が心配」という記述がいくつかみられた。現状の課題だけではなく、先を見据えた支援の方針を利用者や家族と事前にしておくことで、日々の生活や介護に安心感をもっていただけるのではないかと思う。

記述の中に「顔を見て声をかけてもらえるだけで元気が出る」という記述があった。これらのコメントが全てではないが、自分達が思っている以上にケアマネージャーが大きな存在になっているということを頭において業務に取り組まなければいけない。