

# ご利用者様アンケートまとめ(居宅介護支援)

2023年2月 京都生協福祉事業部

いつもご利用いただきありがとうございます。昨年実施いたしましたご利用者様アンケートの結果と、それをふまえての今後のとりくみ課題についてまとめましたので、ご報告申し上げます。

## ■アンケート結果

- ・郵送数711、回収数369（回収率51.9%）

（問1）ケアマネジャーの言葉づかいや態度（身だしなみなど）は丁寧で気持ちの良いものですか。

（問2）ケアマネジャーの説明は、分かりやすいですか。

（問3）ケアマネジャーが立てたケアプラン（居宅サービス計画書）の内容は、ご本人やご家族のご意向が反映されていますか。

（問4）ケアマネジャーはあなたや家族のプライバシーを尊重し、配慮をしていますか

（問5）ケアマネジャーが関わることで、以前より安心できる生活になったと思いますか。

	問1		問2		問3		問4		問5	
	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)
はい	316	85.4	299	81.0	298	80.8	322	87.3	302	81.8
ふつう	53	14.3	64	17.3	51	13.8	33	8.9	45	12.2
いいえ	0	0.0	0	0.0	3	0.8	1	0.3	3	0.8
わからない・未回答	1	0.3	6	1.6	17	4.6	13	3.6	19	5.1

・すべての設問で「はい」が80%以上とご評価いただきました。

・昨年の結果と比べると、（問2）「はい」が△5.8%、（問3）「はい」が△5.6%、それぞれ減少しました。引き続き、分かりやすい説明、ご意向が反映したケアプラン作成を心がけて参ります。

## ■自由記述欄より

お褒めの言葉を多数いただき、ありがとうございました（一部表現を変えてあります）

- ・難聴ですので、大きな声で、ゆっくり話して下さるのが助かります。
- ・分かりやすい言葉使いで話して頂き、母が喜ぶことや元気を頂いています。
- ・毎回、主人の昔話を丁寧にお聞き下さり、恐縮しておりますが、有難く感謝申し上げます。

また、以下のようなご意見も頂戴しました（一部表現を変えてあります）

- ・ケアマネジャーが変わったのですが、前任の方がとても丁寧な対応をして下さったのに、今の方は事務的な感じがします。
- ・できれば「こんなことはどうでしょう?」「こういう手段もあるのでは?」と提案して下さると、頼れると思います。
- ・ケアマネジャーが自身のプランを押し付けていないか?・相談しやすい態度を持っているか?・利用者の暮らしを向上する意識を持っているか?なども聞いてほしい。
- ・新しいケアマネさんになってから、とても連絡が遅く、「あの件はどうなりましたか?」と問い合わせないと答えが返ってこず、こちらの方も予定を立て難いです。「ショート空き待ち調整中です」など、細かくご連絡頂けるとありがたいのですが…。

## ■アンケートを受けて～今後このような点に注意してまいります。

- ・ご利用者様・ご家族様と信頼関係を築く重要性を再認識いたしました。それぞれのご事情にじゅうぶん配慮したご説明やケアプラン作成に、これまで以上に注力してまいります。
- ・接遇や、コミュニケーションについての研修をひきつづき実施し、お話を伺う力・分かりやすくお伝えする力の向上をはかってまいります。
- ・引き続き、新型コロナウイルス感染症への感染症にじゅうぶん配慮した支援をすすめます。ご訪問時はできるだけ15分以内とし、換気等にも配慮させていただきたいと存じますので、ご了承下さい。

# ご利用者様アンケートまとめ(訪問介護)

2023年2月 京都生協福祉事業部

いつもご利用いただきありがとうございます。昨年実施いたしましたご利用者様アンケートの結果と、それをふまえての今後のとりくみ課題についてまとめましたので、ご報告申し上げます。

## ■アンケート結果

- ・郵送数520、回収数171（回収率32.9%）

（問1）ヘルパー・サービス提供責任者の挨拶や態度（服装、言葉遣いなど）は気持ちの良いものですか。（問2）サービス提供責任者の説明は分かりやすいですか。

（問3）ヘルパーは計画にそった内容の援助をしていますか。

（問4）ヘルパーの実施するサービスの質や技術に満足していますか。

（問5）ヘルパーやサービス提供責任者は、プライバシーを尊重し、個人情報の取り扱いについて信頼できる対応をしていますか。

	問1		問2		問3		問4		問5	
	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)	回答数	構成比(%)
はい	143	83.6	135	78.5	136	79.5	120	69.8	141	82.5
ふつう	28	16.4	36	20.9	33	19.3	46	26.7	24	14.0
いいえ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	2.9	0	0.0
わからない・無回答	0	0.0	1	0.6	2	1.2	1	0.6	6	3.5

- ・「はい」が83.6%~69.8%と、ばら付きのある結果になりました。
- ・昨年のアンケート結果との比較では、（問4）の「はい」が昨年より△2.5%と下がりました。ひきつづき、ヘルパーのサービスの質や技術の向上に努めてまいります。

## ■自由記述欄より

お褒めの言葉を多数いただき、ありがとうございました（一部表現を変えてあります）

- ・他事業所のヘルパーさんが来ると、しんどくなったり嫌がっていた母が「あの人、上手」と家族に伝えてくれ、初めてヘルパーさんに入って頂いて良かったと思えました。
- ・私も元気に楽しく一緒にお掃除ができます。
- ・ヘルパーさんと趣味や意見、性格があって意気投合し、話が弾む場合が楽しいです。
- ・他人が家に入ることに抵抗のある母がヘルパーさんを受け入れてくれ、信じられないくらいです。

また、以下のようなご意見も頂戴しました（一部表現を変えてあります）

- ・生協さんは親身になって下さるのですが、とにかく忙しそうな印象を受けます。
- ・来てもらうヘルパーさんによっては、ノートや他の書類への記入が違う気がして、聞いたところ、細かい点までは、統一するのが難しいようでした。
- ・個人の情報を家の外で何度もヘルパーさんが話していた。独居のため、危険だと思った。
- ・時節柄、マスク着用は必要と思いますが、ビニール手袋をはめ掃除機を掛けられるのは？行き過ぎじゃないかと思われまます。
- ・サービス提供責任者は、いつも急に来て急に帰られるのは何故ですか？

## ■アンケートを受けて～今後このような点に注意してまいります。

- ・お家の外で支援に関する話を行うのは、個人情報の管理という観点より適切ではありません。このようなことのないよう、じゅうぶん注意してまいります。
- ・ヘルパーによって対応が異なるというご意見につきまして…コロナ下でヘルパー会議の開催がじゅうぶんにできていませんが、引き続きサービスレベルの底上げをはかってまいります。
- ・手袋をつけての援助は、ご利用者様の安全に配慮する観点より、必要に応じて実施してまいります。何卒ご了承くださいますよう、お願いいたします。