

ご利用者様アンケートまとめ(居宅介護支援)

2025年4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について、ご報告申し上げます。

●集計結果…郵送数630、回収数321（回収率51.0%） ※「複数回答」があり回答数と回収数は一致していません。

	ケアマネジャーは、契約の際、説明のためにじゅうぶんな時間を設け、ご利用者様・ご家族様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？		ケアマネジャーは、契約の際、相談・苦情のお申し出の窓口や方法について、説明をじゅうぶんにしておこなっていましたか？		ケアマネジャーは、ケアプランを作成する際、ご利用者様・ご家族様のご希望をお聞きし、じゅうぶんな話し合いをおこないましたか？		ケアマネジャーは、ケアプランを作成する際、いろいろな介護サービスの内容やサービス事業所を提案しましたか？	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
当てはまる	262	81.6	245	76.3	258	80.4	229	71.3
やや当てはまる	42	13.1	46	14.3	47	14.6	61	19.0
やや違う	4	1.2	10	3.1	8	2.5	12	3.7
違う	3	0.9	3	0.9	1	0.3	4	1.2
わからない	4	1.2	11	3.4	3	0.9	8	2.5
未回答	6	1.9	6	1.9	4	1.2	7	2.2
(合計)	321	100	321	100	321	100	321	100

	ケアマネジャーは、ご利用者様からの相談や要望、またお身体の変化などに応じて、定期的にケアプランを見直し、改善していると思いますか？		ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？		ケアマネジャーは、ご利用者様が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう、気を配っていますか？		ケアマネジャーが関わったことで、ご利用者様・ご家族様が生活しやすくなりましたか？		もし、介護サービスが必要なお知り合いがいた場合、当事業所のケアマネジャーを薦めたいと思いますか？	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
当てはまる	242	75.4	282	87.6	266	82.6	228	71.0	232	72.3
やや当てはまる	49	15.3	25	7.8	35	10.9	65	20.2	34	10.6
やや違う	13	4.0	6	1.9	6	1.9	5	1.6	8	2.5
違う	3	0.9	2	0.6	1	0.3	3	0.9	4	1.2
わからない	11	3.4	3	0.9	10	3.1	16	5.0	39	12.1
未回答	3	0.9	4	1.2	4	1.2	4	1.2	4	1.2
(合計)	321	100	322	100	322	100	321	100	321	100

・回収率は昨年の51.9%から0.9%減と微減でした。
・多くの項目で肯定的なご回答をいただきました。他方「やや違う」「違う」「わからない」の合計では、「お知り合いに薦めたい」15.8%、「定期的なケアプランの見直し改善」8.3%、「生活しやすくなった」7.5%などとなり、今後の改善課題です。

●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）

・言葉がハキハキされて、とても聞きやすくて喜んでいます。
・何時も質問すれば即答して下さって安心してお願い出来助かっています。
・自分の愚痴なぞゆっくり聞いて下さり、お会いするのが楽しみです。

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）

・ケアマネジャーに力量の差があり、同じ事業所のケアマネジャーなら誰でもよい、ということではありません。初めて介護保険を利用した時、来られたケアマネジャーに不満があっても変更は言いだしにくく、問題が生じてから代わって頂きましたが、その力量の差に驚きました。今は満足しています。
・メモして行くだけで、しゃべったことだけが印象に残り、却ってしんどさだけが残っていました。

●アンケートを受けての2025年度実行計画

①毎月のご訪問で、ご利用者・ご家族のご様子やお考えをしっかりと受け止め、より暮らしやすくなるようなケアプラン見直しを継続します。
②ケアマネジャーのスキルアップのために、生協全体での合同研修や、事業所内での定期的なケアプラン点検を実施します。また地域の連絡会・研修会に積極的に参加いたします。
③接遇（ハラスメント）や傾聴についての研修を受講し自己研鑽いたします。

ご利用者様アンケートまとめ(訪問介護)

2025年4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について、ご報告申し上げます。

●集計結果…郵送数345、回収数98（回収率28.4％） ※「複数回答」があり回答数と回収数は一致していません。

	サービス提供責任者は、契約の際、説明のためにじゅうぶんな時間を設け、ご利用者様・ご家族様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？		サービス提供責任者は、相談・苦情のお申し出の窓口や方法について、説明をじゅうぶんに行っていましたか？		サービス提供責任者やヘルパーは、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？		サービス内容は、事前の説明・話しあいのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんとおこなわれていますか？		ヘルパーは、お宅の家具や備品等を丁寧に取り扱い扱っていますか？	
	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
当てはまる	68	69.4%	65	66.3%	85	86.7%	78	78.8%	79	80.6%
やや当てはまる	23	23.5%	19	19.4%	11	11.2%	12	12.1%	11	11.2%
やや違う	4	4.1%	7	7.1%	1	1.0%	6	6.1%	1	1.0%
違う	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%
わからない	2	2.0%	5	5.1%	1	1.0%	3	3.0%	4	4.1%
未回答	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
(合計)	98		98		98		99		98	

	サービス提供責任者やヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？		サービス提供責任者やヘルパーは、ご利用者様が嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう、気を配っていますか？		サービス提供責任者は、定期的にご利用者様の状況を確認していますか？		当事業所の訪問介護サービスを利用したことで、ご利用者様・ご家族様が生活しやすくなりましたか？		もし、介護サービスが必要なお知り合いがいた場合、当事業所のヘルパーの利用を薦めたいと思いますか？	
	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
当てはまる	80	81.6%	73	74.5%	63	64.3%	73	74.5%	64	65.3%
やや当てはまる	15	15.3%	13	13.3%	19	19.4%	23	23.5%	12	12.2%
やや違う	2	2.0%	6	6.1%	5	5.1%	2	2.0%	3	3.1%
違う	1	1.0%	1	1.0%	2	2.0%	0	0.0%	1	1.0%
わからない	0	0.0%	4	4.1%	8	8.2%	0	0.0%	16	16.3%
未回答	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	2.0%
(合計)	98		98		98		98		98	

- ・回収率は昨年の26.5%から1.9%増となりました。
- ・多くの項目で肯定的なご回答をいただきました。他方「やや違う」「違う」「わからない」の合計では、「お知り合いに薦めたい」20.4%、サービス提供責任者の定期的な確認」15.3%、「サービス提供責任者のじゅうぶんな説明」13.2%などとなり、今後の改善課題です。

●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）

- ・ヘルパーさんに来て頂くようになり大変助かっています。本人も以前は他人が来ることを拒否していましたが、今は色々な方と話しが出来るようになり社会との繋がりも出来ていると思います。
- ・普段ちゃんと向き合って会話する場面が減って来ているので、風呂サービスの日は本人も楽しみに待っています。

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）

- ・ご近所の方はもちろん通行される方にもキーケースの存在がわからないように対応して頂きたいです。
- ・本人が喋りたいのにヘルパーが喋り過ぎる。
- ・限られた時間で調理してもらうのと、冷蔵庫にある品物で工夫されるため、まずい料理がある。

●アンケートを受けての2025年度実行計画

- ①サービス提供責任者は、おおむね3ヶ月に1回ご利用者様のお宅にお邪魔し、ご利用者様のご様子や訪問介護計画の内容を確認させていただきます。
- ②重要事項説明書や契約書の内容を分かりやすくお伝えできるよう研修をおこないます。
- ③毎月のヘルパー会議で計画的な研修をすすめ、介護事業のレベルアップをはかります（接遇、感染症対策、虐待予防、介護技術など）