

介護保険サービス利用アンケート

このアンケートは2020年7月に、こびらい生協診療所の事業所5か所（居宅事業所、通所リハビリテーションひまわり、ヘルパーステーションなないろ、訪問看護ステーションなないろ、デイサービスにじの家くさつ）、こうせい駅前診療所の事業所サテライトの1か所を利用されている、利用者様及びご家族様からご回答いただきましたのでお知らせいたします。

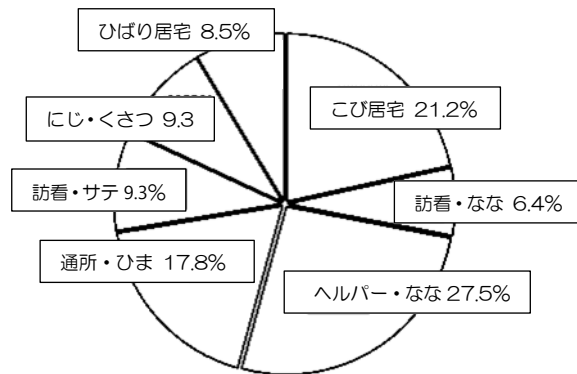
***アンケート配布と回収数 294枚配布・217枚回収（73.8%）**

居宅 49/80、ひまわり 35/44、ヘルパーステーション 35/43、訪問看護 43/56、にじの家くさつ 13/21、こうせいサテライト・ひばり 42/50、

I. 利用されているサービスについて（複数回答可）

1. 現在利用されている施設は（複数回答可）

こびらい居宅	50人	21.2%
訪問看護・なないろ	15人	6.4%
ヘルパー・なないろ	65人	27.5%
通所リハ・ひまわり	42人	17.8%
デイ・にじの家くさつ	22人	9.3%
訪問看護・サテライト	22人	9.3%
ひばり居宅	20人	8.5%
合計	236人	100%



2. 現在利用されているサービスは、どのように選ばれましたか（複数回答可）

市町村	9.5%
ケアマネの意見を参考に	59.3%
かかりつけの医者に相談して	7.6%
知人にすすめられた	8.4%
施設から話を聞いたり、みたりして	5.7%
新聞広告やパンフレットなどを参考に	0.4%
その他	9.1%
合計	100%

3. 現在、介護サービスを受けて良かったと思うことは何ですか（複数回答可）

家族に対する気兼ねが減った	9.8%
人と話す機会が増えた	41.9%
自分で身の回りの事ができるようになった	10.7%
自分で身の回りのことをしようとする意欲がでてきた	11.7%
体調がよくなった	19.0%
良かったと思うことは特にない	3.0%
その他	3.9%
合計	100%

4. 現在、介護サービスを受けておられますが、今後どこで受けたいと考えていますか（複数回答可）

介護サービスを活用し自宅で介護を受けたい	62.4%
施設に入所したい	11.0%
分からない	26.6%
合計	100%

5. 自宅で生活するために必要なことは何ですか（□にシ点をお付け下さい）

緊急時に対応してもらう事	42.0%
24時間365日必要な在宅サービスが必要な時に使える	21.0%
孤独にならず仲間と楽しめる	23.0%
生活に適した在宅に改善	12.0%
その他	2.0%
合計	100%

II. 契約についての説明（複数回答可）

1、サービスの詳しい内容や利用方法について、わかりやすく説明を受けましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	95%	5%	0%
訪看なないろ	95%	3%	3%
ヘルパーなないろ	88%	3%	9%
ひまわり	89%	3%	9%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	87%	3%	10%

2、利用料金と支払いの方法について、わかりやすく説明を受けましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	97%	0%	3%
訪看なないろ	94%	3%	3%
ヘルパーなないろ	82%	6%	9%
ひまわり	80%	3%	9%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	87%	3%	10%

3、あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当課）を教えてくださいましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	93%	2%	5%
訪看なないろ	85%	5%	10%
ヘルパーなないろ	81%	6%	12%
ひまわり	78%	3%	19%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	89%	3%	8%

4、契約を止めるときはどうすればよいか、わかりやすく説明を受けましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	70%	5%	25%
訪看なないろ	74%	3%	23%
ヘルパーなないろ	70%	23%	7%
ひまわり	72%	3%	25%
にじの家くさつ	92%	8%	0%
こうせい	89%	3%	8%

5、契約内容や料金について質問したとき、職員は納得できるまでていねいに答えてくれましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	86%	5%	9%
訪看なないろ	87%	3%	10%
ヘルパーなないろ	69%	6%	25%
ひまわり	68%	0%	32%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	80%	5%	15%

III. サービスの内容について

1、サービスの内容や時間帯について約束したとおりにサービスがおこなわれましたか？

	は い	いい え	わからない
こびらい居宅	91%	2%	7%
訪看なないろ	100%	0%	0%
ヘルパーなないろ	94%	3%	3%
ひまわり	91%	0%	9%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	90%	7%	3%

- 2、サービスの内容を変えて欲しい時や急な出来事が起こったとき、職員は気持ち良く対応してくれましたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	93%	0%	7%
訪看なないろ	93%	0%	7%
ヘルパーなないろ	91%	3%	6%
ひまわり	91%	0%	9%
にじの家くさつ	92%	0%	0%
こうせい	85%	5%	3%

- 3、職員は、支援計画を立てるにあたって計画を変更するとき、あなたの身体の具合や気持ちを配慮してくれましたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	92%	0%	8%
訪看なないろ	95%	0%	5%
ヘルパーなないろ	97%	0%	3%
ひまわり	85%	6%	9%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	90%	5%	5%

- 4、職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれましたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	90%	4%	6%
訪看なないろ	95%	0%	2%
ヘルパーなないろ	97%	0%	3%
ひまわり	85%	3%	12%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	90%	5%	5%

- 5、職員は、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供してくれましたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	94%	4%	2%
訪看なないろ	98%	0%	2%
ヘルパーなないろ	94%	0%	6%
ひまわり	85%	0%	15%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	78%	5%	17%

IV. サービスについての満足度（複数回答可）

- 1、職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	91%	7%	2%
訪看なないろ	93%	0%	7%
ヘルパーなないろ	89%	4%	7%
ひまわり	91%	0%	9%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	88%	7%	5%

- 2、職員の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものでしたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	91%	9%	0%
訪看なないろ	100%	0%	0%
ヘルパーなないろ	97%	3%	0%
ひまわり	100%	0%	0%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	93%	5%	0%

3、 サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれましたか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	91%	2%	6%
訪看なないろ	98%	0%	2%
ヘルパーなないろ	97%	3%	0%
ひまわり	97%	0%	3%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	95%	5%	0%

4、 生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたりアドバイスしてくれたりしますか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	85%	7%	8%
訪看なないろ	88%	2%	10%
ヘルパーなないろ	82%	6%	12%
ひまわり	68%	9%	23%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	87%	8%	5%

5、 サービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか？

	は い	いいえ	わからない
こびらい居宅	85%	2%	13%
訪看なないろ	75%	0%	5%
ヘルパーなないろ	76%	0%	24%
ひまわり	75%	3%	22%
にじの家くさつ	100%	0%	0%
こうせい	87%	9%	4%

アンケートの集計を終えて（総論）

事業所利用委員会

今回のアンケートは、9/7・8に事業所利用委員会にて開封・集計・内容の確認作業。その後集約したものを10/13事業所利用委員会にて評価を行いました。総論としては、全事業所とも高評価であるものの気になる意見も見受けられ改善の必要がある。また、まだまだ事業所に遠慮して本音が記入できていないのではないかとと思われるので、今後第三者が開封・評価することの周知し、本音を記入していただけるアンケートになるよう努める。

以下具体的な意見

○Ⅰ 2、その他の記入として病院からの紹介、家族の意見が複数あった。

○Ⅰ 3、その他のところでは様々な意見があった

- ・リハビリを頑張るようになった
- ・機嫌よく喜んで参加するようになった
- ・お風呂に入れてもらえる
- ・話しかけてもらえる
- ・日中の安心感、同居できない子供・家族が楽になり安心を感じている
- ・処置の相談ができる、薬の管理がしてもらえる
- ・食事をとる気力が出了た
- ・介護者の介護負担軽減ができた、専門的なケアが期待できる
- ・夜間も安心して介護見守りができる
- ・体力がないのでできない掃除がしてもらえて助かる など

○Ⅱの項目に対しては、

十分わかっていない/聞いたと思うが忘れてる/自分から聞いている/したいことを伝えている/ といった意見があった。

事業所委員会からは、サービス開始の際の契約は初めてのことでたくさんの方の事を事業所から説明を受けるので致し方ない部分はあると思うが、利用する中で分からないこと等出てきたときにきちんと相談したり聞くことができているかが大切だと思う。事業所側も聞かれやすい雰囲気・工夫できるよう配慮が必要。

○Ⅲの項目に対しては、

希望した時間が無理であった/上半身裸のまま準備するのをまったりするのはどうかと思う/もう少し配慮してあげてほしい/ との意見。

事業所利用委員会としては、上記の意見のあった事業所には意見を伝えたいので改善をしていただくよう伝えた。

○Ⅳの項目に対しては、

本人の説明もわかってもらえて感謝/いつも一人でいることが多いので話あいてになってもらっている/元気をいっぱいもらっている/ といった好意的な意見が多いものの障害者である為、他の人よりも手がかかるときに申し訳ない気持ちが強くなりサービスを受けることをしなくなった/消耗品を無駄使いたくない/担当者を 1~2 名にしてほしい/小さい子供に話すようではなくきちんと話してあげてほしい/ といった指摘事項もあり事業所側は真摯に受け止め改善を期待する。