

介護サービス等におけるご利用者の
満足度に関するアンケート調査集計結果

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会

～はじめに～

今般、介護サービス等におけるご利用者様の満足度調査につきましては、利用者の皆様・御家族様には、大変お世話になり、高い回収率のもと、ご回答頂き厚く御礼申し上げます。

さて、介護保険制度が平成12年4月1日に施行されて以来、7年が経過致しました。その間二度ばかり改正が行なわれ、とりわけ平成18年4月より介護予防給付の関連事業が始まり、利用者の皆様はもとより、我々介護保険事業者もまた手探りの中で試行錯誤を繰り返して歩んできたような次第でございます。

今、介護をとりまく環境は複雑化し、多様化し、対応に苦慮しているのが現状であります。

特に、介護職を求職する人が減少傾向にあり、私共介護保険事業者にとっては頭痛の種であり、何とか制度改正を求め、人材の確保に繋がりたいと願っております。

今回の満足度調査をもとに、利用者の皆様・御家族様の思いを真摯に受け止め、より良いサービスの提供に結びつけるよう、鋭意努力して参りたいと存じます。

最後に、お忙しい中、本調査に御協力くださいましたご利用者様・御家族様に対しまして、重ねて感謝申し上げます。

平成19年3月

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会

目 次

アンケート調査の概要	・・・・・・・・ 1～2	ページ
居宅介護支援部門アンケート結果	・・・・・・・・ 3～6	ページ
訪問部門アンケート結果 (訪問介護 ・ 訪問看護)	・・・・・・・・ 7～10	ページ
通所部門アンケート結果 (通所介護 ・ 通所リハビリテーション)	・・・・・・・・ 11～15	ページ
短期入所部門アンケート結果 (ショートステイ)	・・・・・・・・ 16～19	ページ
福祉用具貸与・購入・住宅改修部門 アンケート結果	・・・・・・・・ 20～23	ページ
ワーキングチーム名簿	・・・・・・・・ 24	ページ
藤井寺市介護保険事業者連絡協議会 名簿	・・・・・・・・ 25～28	ページ

アンケート調査の概要

1. 調査目的

介護サービス等のご利用者(ご家族)に対して満足度アンケート調査を行い、介護サービス事業者が提供するサービスの質の向上に努め、『利用者本位のサービス』の提供につなげることを目的としています。

2. 調査対象者 藤井寺市在住で介護保険サービスのご利用者でサービス種別ごとに抽出された700人

3. 実施主体 藤井寺市介護保険事業者連絡協議会

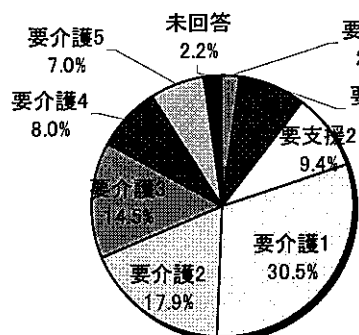
4. 調査方法 ケアマネジャーによるアンケートの配布及び回収

5. 調査期間 平成18年10月1日～平成18年10月31日

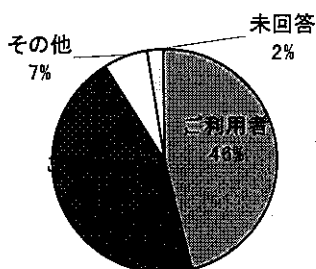
6. 回収状況 有効回収数(率) 587件 (83.9%)

7. 回答者の属性

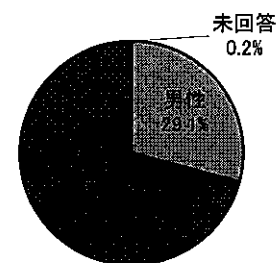
要介護度		年 齢		アンケート記入者	
要支援	13人	65才未満	35人	ご利用者	269人
要支援1	49人	65才以上 75才未満	110人	ご利用者の家族	266人
要支援2	55人	75才以上 85才未満	243人	その他及び未回答	52人
要介護1	179人	85才以上	194人	家族構成	
要介護2	105人	未回答	5人	本人だけのひとり暮らし	142人
要介護3	85人	性 別		本人と配偶者	153人
要介護4	47人	男性	171人	本人と配偶者以外の高齢者世帯	30人
要介護5	41人	女性	415人	その他の世帯(同居世帯)	252人
未回答	13人	未回答	1人	未回答	10人



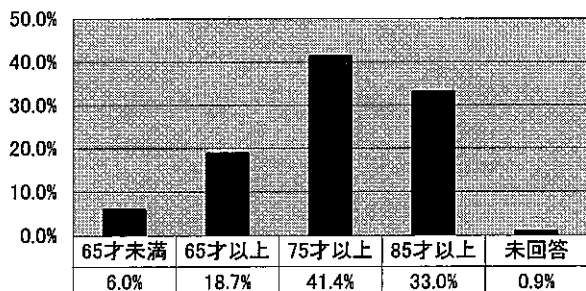
対象者の要介護度の分布



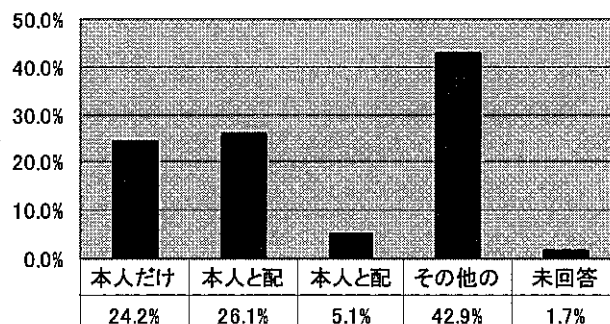
アンケート記入者



対象者の性別



対象者の年齢分布



対象者の世帯構成

8. 調査件数

部 門	回答件数	比率	配布枚数	回収率
居宅介護支援	77	13.1%	100	77.0%
訪問サービス(訪問介護・訪問看護)	205	34.9%	230	89.1%
通所サービス(通所介護・通所リハビリテーション)	213	36.3%	250	85.2%
短期入所サービス	18	3.1%	20	90.0%
福祉用具・住宅改修	74	12.6%	100	74.0%
合 計	587	100.0%	700	83.9%

ケアマネジメント部門

1. 回収状況

調査対象者 100 人
有効回収(率) 77 人 77.0%

2. 回答者の属性

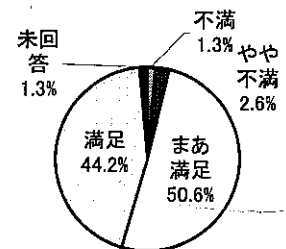
要介護度		性別		年齢	
要支援	6.5%	男性	28.6%	65才未満	3.9%
要支援1	3.9%	女性	71.4%	65才以上75才未満	20.8%
要支援2	11.7%	アンケート記入者		75才以上85才未満	40.3%
要介護1	32.5%	ご利用者		85才以上	32.5%
要介護2	19.5%	ご利用者の家族		未回答	2.6%
要介護3	13.0%	ケアマネジャー		家族構成	
要介護4	2.6%	その他		本人だけのひとり暮らしの世帯	3.8%
要介護5	6.5%	介護制度の利用年数		本人と配偶者だけの夫婦のみの世帯	20.5%
未回答	3.9%	1年未満		本人と配偶者以外の高齢者のみの世帯	39.7%
		1年以上3年未満		その他の世帯(同居世帯)	33.3%
		3年以上		未回答	2.6%

3. 調査結果

満足度を質問する項目に対して、全項目で「満足」又は「まあ満足」と回答された方は、77人中71名(92.2%)と9割強を占めており、概ね満足をしている様子が伺える。

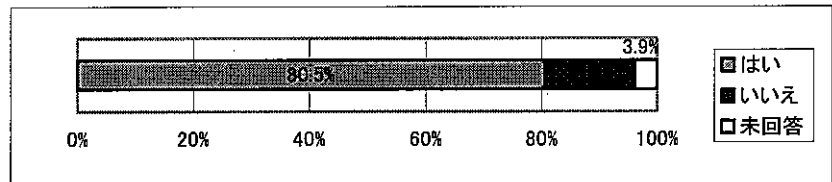
問1 担当ケアマネジャーの服装やみだしなみは適切だと思えますか。

不満 1人
やや不満 2人
まあ満足 39人
満足 34人
未回答 1人



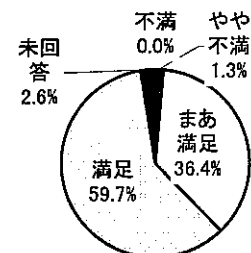
問2 ケアマネジャーは、いつも身分証明証を身につけていますか。

はい 62人
いいえ 12人
未回答 3人



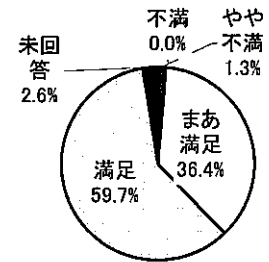
問3 言葉づかいやあいさつは礼儀正しくできていますか。

不満 0人
やや不満 1人
まあ満足 28人
満足 46人
未回答 2人



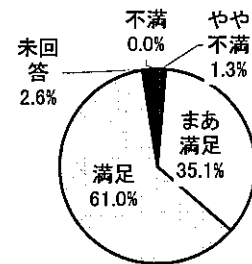
問4 ご利用者に接する態度について、安心感をもてますか。

不満 0人
 やや不満 1人
 まあ満足 28人
 満足 46人
 未回答 2人



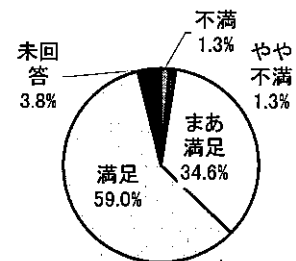
問5 訪問時間などの約束事が、守られていますか。

不満 0人
 やや不満 1人
 まあ満足 27人
 満足 47人
 未回答 2人



問6 担当ケアマネージャーは相談をしやすいですか。

不満 1人
 やや不満 1人
 まあ満足 27人
 満足 46人
 未回答 3人



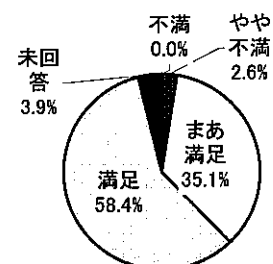
問7 ご利用者が相談する相手を、しやすい順に3つ選んでください。

一番相談しやすい相手だけを見ると、同居の親族が約半数を占めるが、未回答を除く相談しやすい相手をまとめると、担当ケアマネージャーが27.3%と一番多く、次いで同居の家族24.6%、別居の親戚等21.9%、ヘルパー等のサービス関係者10.4%となっている。

	1番相談しやすい		2番目に相談しやすい		3番目に相談しやすい	
同居の家族	37人	48.1%	6人	7.8%	2人	2.6%
別居の親戚等	18人	23.4%	18人	23.4%	4人	5.2%
ご近所のかた	1人	1.3%	0人	0.0%	5人	6.5%
友人	1人	1.3%	7人	9.1%	3人	3.9%
ヘルパー等のサービス関係者	3人	3.9%	8人	10.4%	8人	10.4%
市役所の人	1人	1.3%	1人	1.3%	4人	5.2%
民生委員	0人	0.0%	2人	2.6%	1人	1.3%
担当ケアマネージャー	9人	11.7%	19人	24.7%	22人	28.6%
その他(主治医など)	0人	0.0%	1人	1.3%	2人	2.6%
未回答	7人	9.1%	15人	19.5%	26人	33.8%

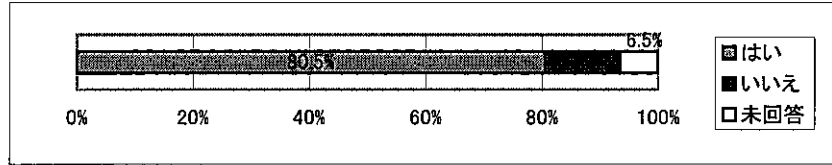
問8 相談したときケアマネージャーは、すばやく対応してくれますか。

不満 0人
 やや不満 2人
 まあ満足 27人
 満足 45人
 未回答 3人



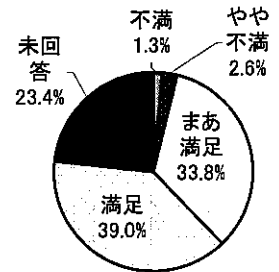
問9 担当ケアマネージャーに、苦情をいうことができますか。

はい	62 人
いいえ	10 人
未回答	5 人



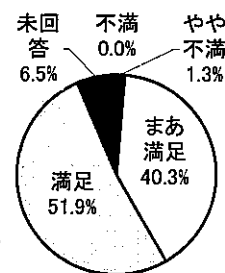
問10 緊急のとき、ケアマネージャーに連絡すると適切に対処してくれますか。

不満	1 人
やや不満	2 人
まあ満足	26 人
満足	30 人
未回答	18 人



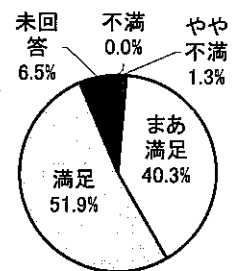
問11 現状、ご利用者が希望したサービスを受けられていますか。

不満	0 人
やや不満	1 人
まあ満足	31 人
満足	40 人
未回答	5 人



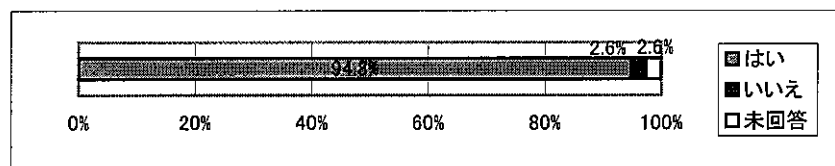
問12 ケアプラン内容の説明は、わかりやすいですか。

不満	0 人
やや不満	1 人
まあ満足	38 人
満足	35 人
未回答	3 人



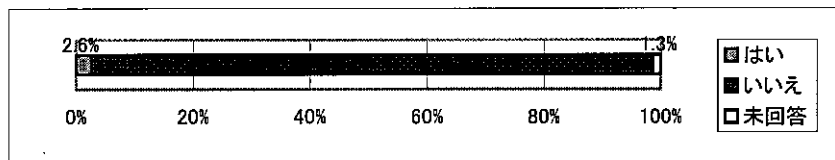
問13 担当ケアマネージャーは、制度や介護についてよく知っていると思いますか。

はい	73 人
いいえ	2 人
未回答	2 人



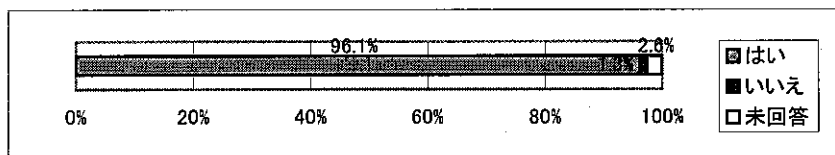
問14 担当ケアマネージャーを替えてほしい、と思ったことがありますか。

はい	2 人
いいえ	74 人
未回答	1 人



問15 担当ケアマネージャーは、信頼できる人ですか。

はい	74 人
いいえ	1 人
未回答	2 人



問16 介護保険サービス(ケアプラン・ケアマネージャー)についてのご意見やご要望、ご利用における不安や不満など自由にご記入下さい。

- ・誰に何を相談しても的確な回答はありません。
- ・制度がわかりにくい。
- ・国民年金のみの受給者にとって、介護保険料は負担が重いと思います。
- ・レンタルや住宅改修等の原価、手間賃等の設定が高いのではないのでしょうか。どのあたりの金額が適切かシビヤに検討してほしい。
- ・夜、連絡できるようにしてほしい。
- ・介護保険が割高になって行くので大変不安です。
- ・4月からリハビリが打ち切られたので不満です。
- ・今迄一人のケアマネージャーですので良いか悪いのかわかりません。
- ・認知症について老人が早目に診察を受けられ(物忘れ内科等)適切な治療を受けられる体制づくりをお願いします。
- ・認知症の老人をかかえる家族が的確な対応がとれるよう、ホットライン作りをお願いしたい。
- ・介護用具を購入する前に、公的に一時的に借りられ老人に合ったものを選べるようにしてほしい。
- ・市の身障者タクシー券で通院していますが、枚数が限られるので、もし通院回数が多くなるとどうしても介護保険サービスを受けないと経済的に困難なので、今はそれが不安です。
- ・利用中のサービスが減るのは困る。

上記以外にも、「感謝している。」「よくしていただいている。」「満足している。」などのご意見も多数いただいております。

訪問部門(訪問介護・訪問看護)

1. 回収状況

調査対象者 230 人
有効回収(率) 205 人 89.1%

2. 回答者の属性

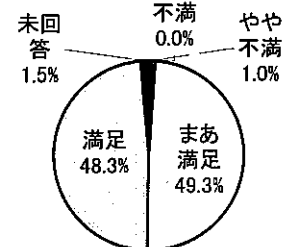
要介護度		年 齢		アンケート記入者	
要支援	2.9%	65才未満	7.3%	ご利用者	62.9%
要支援1	9.8%	65才以上75才未満	22.9%	ご利用者の家族	25.4%
要支援2	11.2%	75才以上85才未満	42.4%	ケアマネ	7.3%
要介護1	34.6%	85才以上	27.3%	その他	4.4%
要介護2	12.7%	性 別		家族構成	
要介護3	9.3%	男性	25.4%	本人だけのひとり暮らしの世帯	38.5%
要介護4	9.8%			本人と配偶者だけの夫婦のみの世帯	29.8%
要介護5	7.3%	女性	74.6%	本人と配偶者以外の高齢者のみの世帯	3.9%
未回答	2.4%			その他の世帯(同居世帯)	27.3%

3. 調査項目

満足度を質問する項目に対して、全項目で「満足」又は「まあ満足」と回答された方は、205人中161名(78.5%)と概ね満足をしている様子が伺える。しかし、要支援1・2の認定を受けた方については、不満や不便さを27.9%の方が感じており、要介護者と比較すると、多くの方が不満を感じていることがわかる。

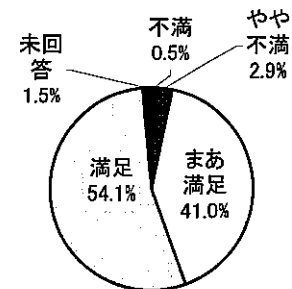
問1 担当者(看護師・ヘルパー)の服装やみだしなみは適切だと思えますか

不満 0人
やや不満 2人
まあ満足 101人
満足 99人
未回答 3人



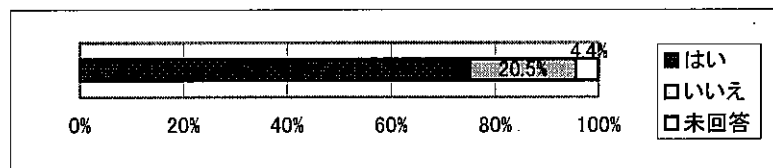
問2 言葉づかいやあいさつは礼儀正しくできていますか。

不満 1人
やや不満 6人
まあ満足 84人
満足 111人
未回答 3人



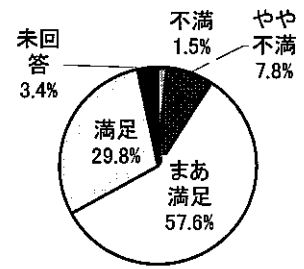
問3 担当者(看護師・ヘルパー)は、いつも身分証を身につけていますか。

はい 154人
いいえ 42人
未回答 9人



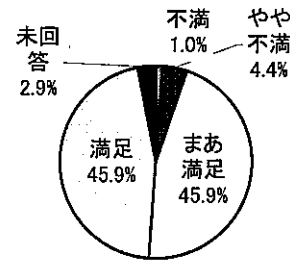
問4 サービスの契約、料金、内容などの説明は、わかりやすいものでしたか。

不満	3人
やや不満	16人
まあ満足	118人
満足	61人
未回答	7人



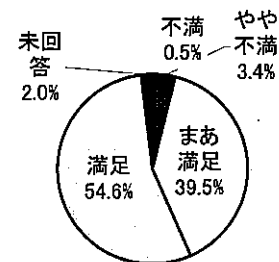
問5 サービスを始める前に声をかけ、説明してくれますか。

不満	2人
やや不満	9人
まあ満足	94人
満足	94人
未回答	6人



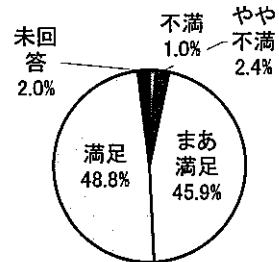
問6 到着時間は守られていますか。

不満	1人
やや不満	7人
まあ満足	81人
満足	112人
未回答	4人



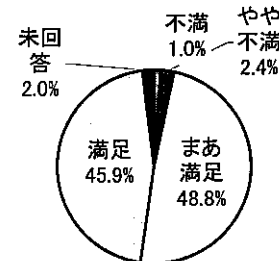
問7 計画書通りのサービスをしてしてくれますか。

不満	2人
やや不満	5人
まあ満足	94人
満足	100人
未回答	4人



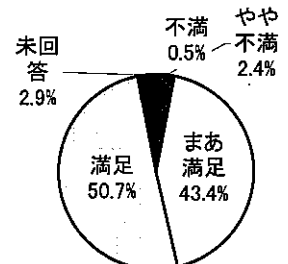
問8 サービスの開始時間は適切ですか。

不満	2人
やや不満	5人
まあ満足	100人
満足	94人
未回答	4人



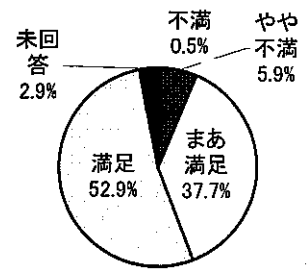
問9 使用する物品を大切に扱っていますか。

不満	1人
やや不満	5人
まあ満足	89人
満足	104人
未回答	6人



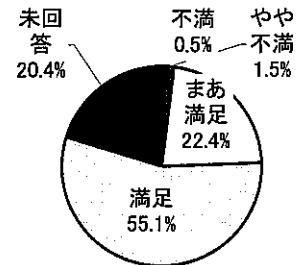
問10 サービス終了後、使用した物はきちんと元に戻せていますか。

不満	1人
やや不満	12人
まあ満足	77人
満足	108人
未回答	7人



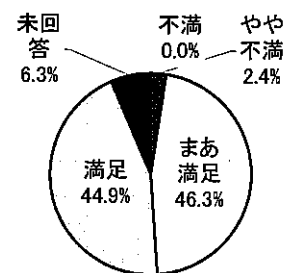
問11 緊急時、事業所に連絡をすれば適切に対応してくれましたか。

不満	1人
やや不満	3人
まあ満足	44人
満足	108人
未回答	40人



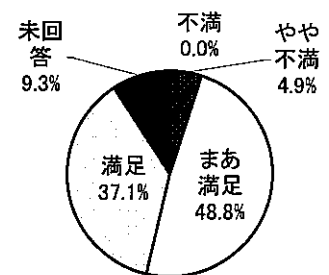
問12 相談したことに対して具体的な方法で解りやすく答えてくれますか。

不満	0人
やや不満	5人
まあ満足	95人
満足	92人
未回答	13人



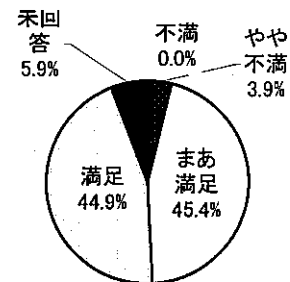
問13 苦情(クレーム)がある場合話しやすいですか。

不満	0人
やや不満	10人
まあ満足	100人
満足	76人
未回答	19人

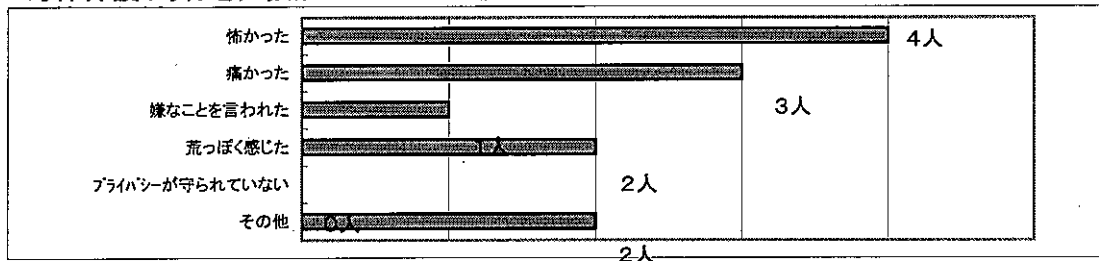


問14 身体の状態(しんどい時)に合わせてすばやく対応してくれますか。

不満	0人
やや不満	8人
まあ満足	93人
満足	92人
未回答	12人



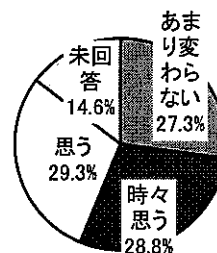
問15 身体介護(身体を直接触るサービス)を利用されている方にお聞きします。今までに感じたことを



その他のご意見
 ・毎日スタッフが違う。
 ・対応時の気配りが足りない。

問16 サービスを利用するようになって、自分で何かをしたい(意欲が出てきた・元気になった)と思いますか。

あまり変わらない	56人
時々思う	59人
思う	60人
未回答	30人

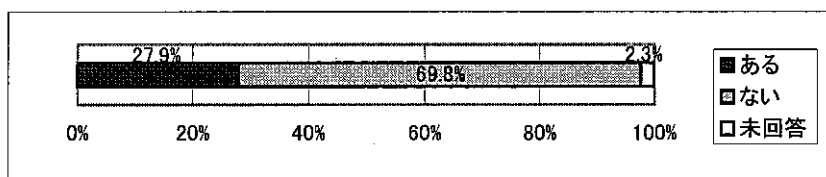


■ 予防給付(要支援1・要支援2)の方にお聞きします。

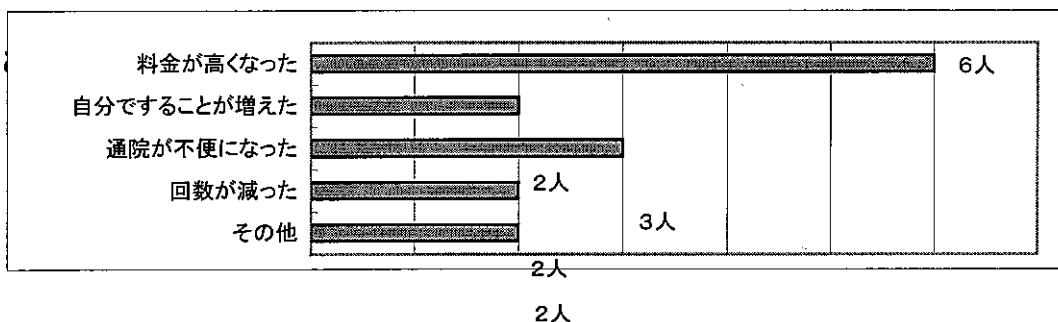
問17 Q 要支援と認定されて困っている事がありますか。

予防給付利用者の27.9%(4人に1人以上)が不満や不便を感じていることがわかる。

ある	12人
ない	30人
未回答	1人



問18



その他のご意見
 ・気をつかうようになった。
 ・サービス時間が短縮された

問19 介護保険サービス(訪問介護・訪問看護)についてのご意見やご要望、ご利用における不安や不満などご自由にご記入ください。

- ・時間が30分減った分、不便になった。
- ・2階部屋、階段は掃除していただけない事とガラス拭きをしていただけない事が不満。
- ・保険が上がり年金者の収入が減るばかりで、生活はますます苦しくなる。
- ・家族が付添っていない時は、手を抜かれていると感じる時がある。
- ・介護サービスはこちらも手探り状態なので、これからこちらも勉強して見守って行きたいと思う。
- ・時間が短いので通院の時はどうしようかと思えます。
- ・時間が余った場合が困る。
- ・支援になってしまうと訪問回数が減る等の色々な不安はある。
- ・担当の人がかわると勝手が違って困る。同じ人が朝夕に来てほしい。
- ・不規則な生活なので、その日その日でヘルパーさんに来てもらいたい時間が変わる。その対応が難しいと言われた。
- ・介護しているもののケアはしてもらえないので、そのへんのことを考えて欲しい。

上記以外にも、「感謝している。」「良くやってくれる。」「満足している。」などのご意見も多数いただいております。

通所部門(デイサービス・デイケア)

1. 回収状況

調査対象者 250 人
有効回収(率) 213 人 85.2%

2. 回答者の属性

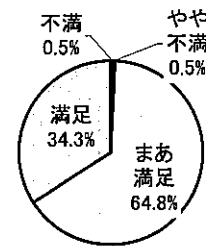
要介護度		年 齢		アンケート記入者	
要支援	0.5%	65才未満	4.7%	ご利用者	39.0%
要支援1	9.9%	65才以上75才未満	16.0%	ご利用者の家族	53.5%
要支援2	9.9%	75才以上85才未満	41.3%	ケアマネジャー	3.8%
要介護1	30.0%	85才以上	36.6%	その他	3.8%
要介護2	18.8%	未回答	1.4%	家族構成	
要介護3	16.9%	性 別		本人だけのひとり暮らしの世帯	16.9%
要介護4	5.6%	男性	28.6%	本人と配偶者だけの夫婦のみの世帯	20.7%
要介護5	6.1%	女性	70.9%	本人と配偶者以外の高齢者のみの世帯	5.6%
未回答	2.8%	未回答	0.5%	その他の世帯(同居世帯)	53.5%
				未回答	3.3%

3. 調査結果

満足度を質問する項目に対して、全項目で「満足」又は「まあ満足」と回答された方は、213人中136名(63.8%)である。『利用して体の動きがよくなった』『食事のメニューや味に満足している』の項目で「不満」「やや不満」が14.6%、12.6%と10%を超えており、機能改善や食事に期待感をもっておられことが伺える。

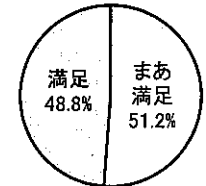
問1 担当者(看護師・介護職員)の服装やみだしなみは適切だと思いますか。

不満 1人
やや不満 1人
まあ満足 138人
満足 73人



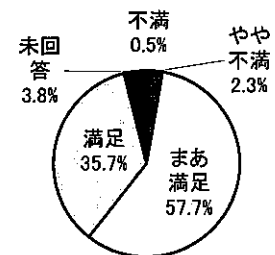
問2 言葉づかいやあいさつは礼儀正しくできていますか。

不満 0人
やや不満 0人
まあ満足 109人
満足 104人



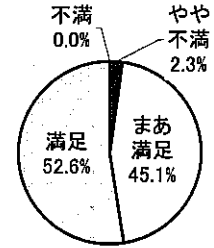
問3 事業所の設備や備品は、安全で清潔だと感じますか。

不満 1人
やや不満 5人
まあ満足 123人
満足 76人
未回答 8人



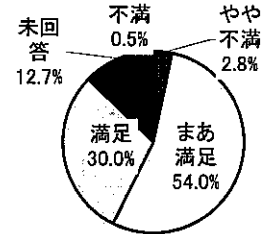
問4 職員は、挨拶以外にもよく声をかけてくれますか。

不満	0人
やや不満	5人
まあ満足	96人
満足	112人



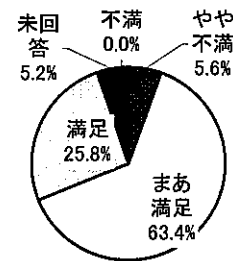
問5 お風呂やトイレ等であなたが恥ずかしい思いをしないような、配慮がありましたか。

不満	1人
やや不満	6人
まあ満足	115人
満足	64人
未回答	27人



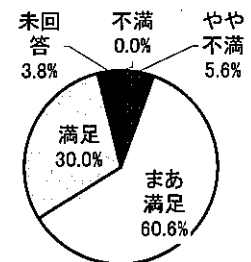
問6 事業者は、あなたの心身の状態をよく理解していると思いますか。

不満	0人
やや不満	12人
まあ満足	135人
満足	55人
未回答	11人



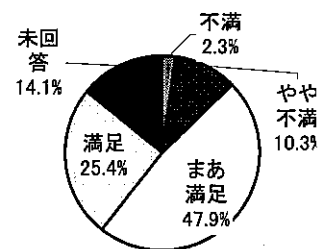
問7 サービスの契約、料金、内容など職員からの説明は、わかりやすいものでしたか。

不満	0人
やや不満	12人
まあ満足	129人
満足	64人
未回答	8人



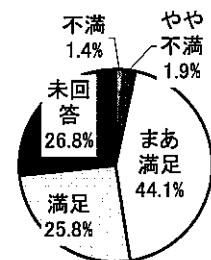
問8 食事のメニューや味に満足していますか。

不満	5人
やや不満	22人
まあ満足	102人
満足	54人
未回答	30人



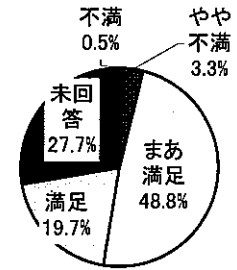
問9 入浴は快適に気持ちよくできていますか。

不満	3人
やや不満	4人
まあ満足	94人
満足	55人
未回答	57人



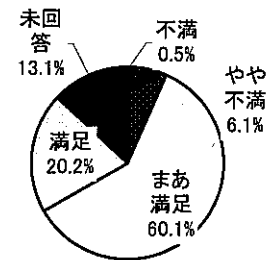
問10 入浴の時間や順番に不満はありませんか。

不満	1人
やや不満	7人
まあ満足	104人
満足	42人
未回答	59人



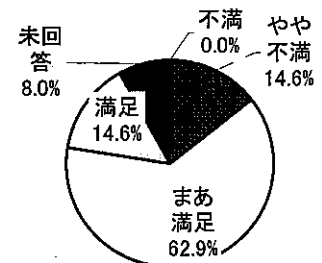
問11 レクリエーション、創作活動、クラブ活動等に満足していますか。

不満	1人
やや不満	13人
まあ満足	128人
満足	43人
未回答	28人



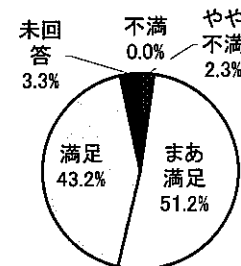
問12 利用して体の動きが良くなったなどの実感はありましたか。

不満	0人
やや不満	31人
まあ満足	134人
満足	31人
未回答	17人



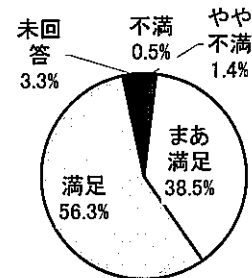
問13 利用のキャンセルや変更などの連絡は、正確に伝わっていますか。

不満	0人
やや不満	5人
まあ満足	109人
満足	92人
未回答	7人



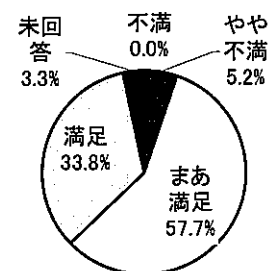
問14 車の乗り降りの介助や乗車中の気配りはできていますか。

不満	1人
やや不満	3人
まあ満足	82人
満足	120人
未回答	7人



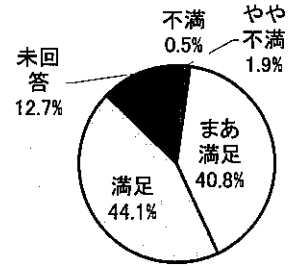
問15 送り迎えの時間は、希望どおりですか。

不満	0人
やや不満	11人
まあ満足	123人
満足	72人
未回答	7人



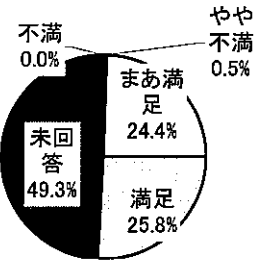
問16 荷物の入れ間違いや忘れ物があった時など、きちんと対応して
いましたか。

不満	1人
やや不満	4人
まあ満足	87人
満足	94人
未回答	27人



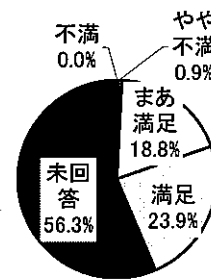
問17 緊急時、適切に対応してくれましたか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	52人
満足	55人
未回答	105人



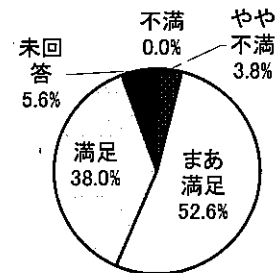
問18 退院後などの再利用や急な利用を依頼したとき、事業所は適切
に対応してくれましたか。

不満	0人
やや不満	2人
まあ満足	40人
満足	51人
未回答	120人



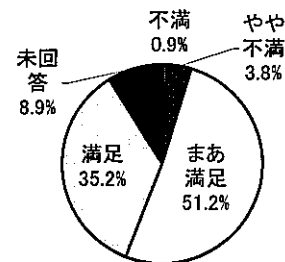
問19 意見や要望があるとき、気軽に相談することができますか。

不満	0人
やや不満	8人
まあ満足	112人
満足	81人
未回答	12人



問20 事業者に対して、意見や要望をしたとき、すぐに返事が返っ
てきましたか。

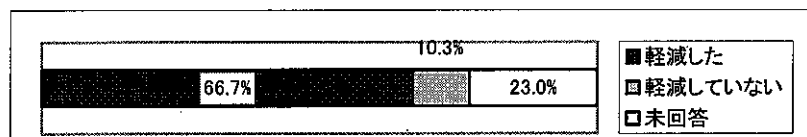
不満	2人
やや不満	8人
まあ満足	109人
満足	75人
未回答	19人



問21 ご家族の方にお聞きします。デイサービス・デイケアを利用
することにより、ご家族の介護負担は軽減しましたか。

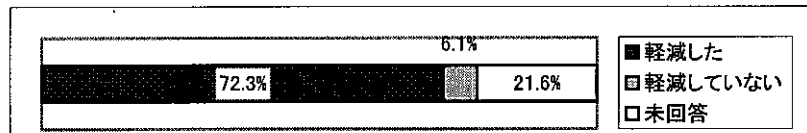
身体的に

軽減した	142人
軽減していない	22人
未回答	49人



精神的に

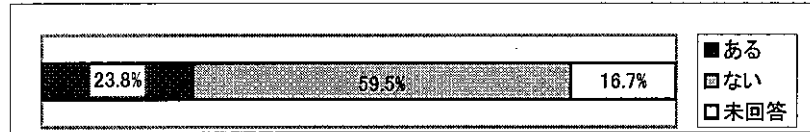
軽減した	154人
軽減していない	13人
未回答	46人



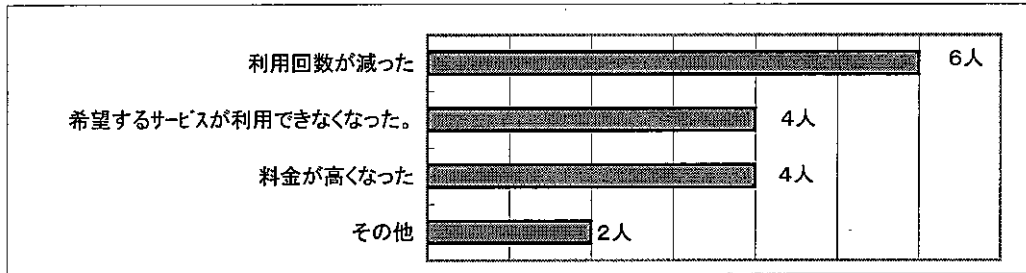
問22 予防給付(要支援1・要支援2)の方にお聞きします。要支援と認定されて困っている事はありますか

予防給付利用者の23.8%(約4人に1人)が不満や不便を感じていることがわかる。

ある 10人
 ない 25人
 未回答 7人



問23 あると答えた方にお聞きします。どのような事にお困りですか。



問24 介護保険サービス(デイサービス・デイケア)についてのご意見やご要望、ご利用における不安や不満など自由にご記入下さい。

- ・デイからの帰る時間を30分～1時間遅くしていただけたら助かります。
- ・利用時、帰宅時間延長(1.2時間程)を希望する。
- ・どの様にしているか見学に行きたい。
- ・送り時間が30分近く早い時がある。
- ・急用ができたとき等、1泊もしくは当日のデイサービスを受けることができるようにして欲しい。
- ・利用中の内容は本人から聞けないので連絡メモで記入をしてもらいました。時々、入浴後の下着が裏だったり、おしめが下着の中で丸まったりします。
- ・おやつ時間帯を考えて頂きたい。12時の帰りぎわのおやつなので、食が細いため昼食がとれなく、もう少し違う時間にして頂きたいです。
- ・入浴の順番を変更して欲しい。
- ・もっと運動したい、ものたりない。
- ・施設では、理学療法士・作業療法士・言語療法士をもっと多く増やしてもらえるようにお願いします。言葉が全くでないので困っています。デイサービスでは出来ないのでしょうか。
- ・限度額とか使える種類とかわかりにくい。
- ・食事の味つけがうす味で食べれないことがある。
- ・食事代の利用者負担が大きくなり不満で改善お願いしたい。
- ・食事代と食事の内容が見合っていない。高齢者の立場になって、楽しくおいしく摂れるよう、栄養士さんと調理される人が連携をとってミーティングしたら、より良くなると思います。
- ・トイレが少ない。いつも使用中でトイレ増やしてほしい。空調が高めで暑かった。人員が少なくて、頼もうと思っても人がいない。
- ・爪切りなどをしてくれる事業所としてくれない事業所がある。

上記以外にも、「感謝している。」「満足している。」などのご意見も多数いただいております。

短期入所(ショートステイ) 部門

1. 回収状況

調査対象者	20	人
有効回収(率)	18	人 90.0%

2. 回答者の属性

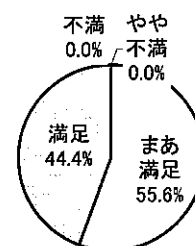
要介護度		年 齢		アンケート記入者	
要支援	0.0%	65才未満	0.0%	ご利用者	5.6%
要支援1	0.0%	65才以上75才未満	16.7%	ご利用者の家族	94.4%
要支援2	0.0%	75才以上85才未満	44.4%		
要介護1	33.3%	85才以上	38.9%	家族構成	
要介護2	38.9%	性 別		本人だけのひとり暮らしの世帯	5.6%
要介護3	16.7%	男性	27.8%	本人と配偶者だけの夫婦のみの世帯	27.8%
要介護4	0.0%			本人と配偶者以外の高齢者のみの世帯	0.0%
要介護5	11.1%	女性	72.2%	その他の世帯(同居世帯)	61.1%
未回答	0.0%			未回答	5.6%

3. 調査項目

満足度を質問する項目に対して、全項目で「満足」又は「まあ満足」と回答された方は、18人中13名(72.2%)と概ね満足をしている様子が伺える。また、9割以上の介護者の方が、ショートステイを利用することにより身体的及び精神的負担が軽減されたと回答されている。

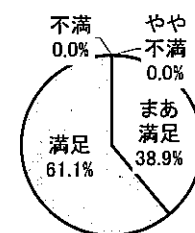
問1 担当者(看護師・介護職員)の服装やみだしなみは適切だと思えますか。

不満	0	人
やや不満	0	人
まあ満足	10	人
満足	8	人



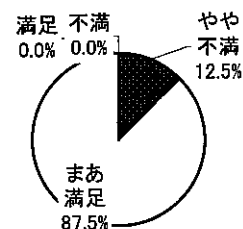
問2 言葉づかいやあいさつは礼儀正しくできていますか。

不満	0	人
やや不満	0	人
まあ満足	7	人
満足	11	人
未回答	4	人



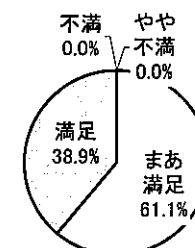
問3 サービスを始める前に声をかけ、説明してくれますか。

不満	0	人
やや不満	1	人
まあ満足	7	人
満足	10	人



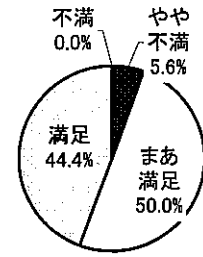
問4 事業所の建物や設備は、あなたが安全に活動できるようになっていますか。

不満	0	人
やや不満	0	人
まあ満足	11	人
満足	7	人



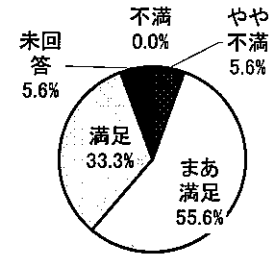
問5 事業所の共有部分(食堂・お風呂場・トイレなど)は、清潔で気持ちよかったですか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	9人
満足	8人



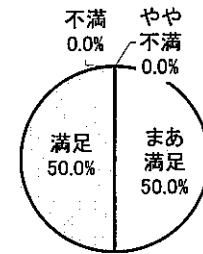
問6 (お風呂やトイレなどで)あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	10人
満足	6人
未回答	1人



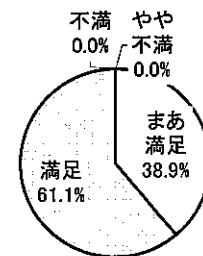
問7 どの職員も挨拶以外によく声をかけ、親切に対応してくれますか。

不満	0人
やや不満	0人
まあ満足	9人
満足	9人



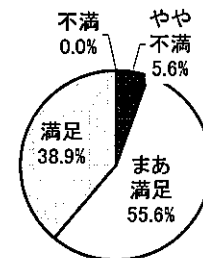
問8 入・退所時の送迎サービスは親切に対応できていましたか。

不満	0人
やや不満	0人
まあ満足	7人
満足	11人



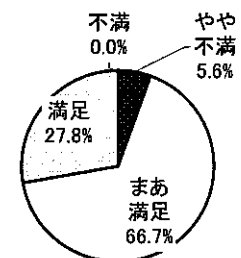
問9 事業者は、あなたの心身の状態をよく理解していると思えましたか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	10人
満足	7人



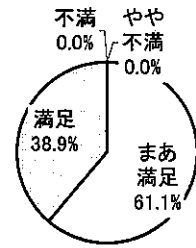
問10 事業所の考え方やショートステイの内容等、あなたの知りたいことについて担当職員からの説明は、わかりやすいものでしたか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	12人
満足	5人



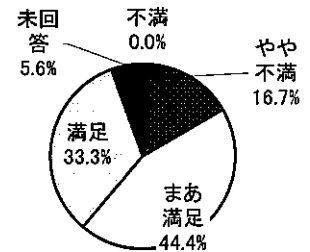
問11 利用開始にあたり、必要な物や持ち込める物について、担当職員からの説明はわかりやすいものでしたか。

不満	0人
やや不満	0人
まあ満足	11人
満足	7人



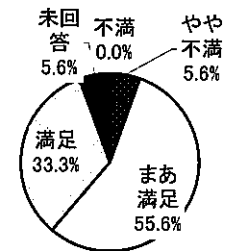
問12 ショートステイでの一日は、あなたのペースにありましたか。

不満	0人
やや不満	3人
まあ満足	8人
満足	6人
未回答	1人



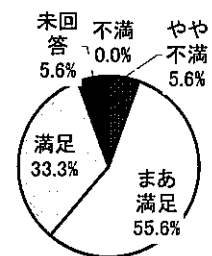
問13 食事(彩り、かたさ、量など)は、いつもおいしかったですか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	10人
満足	6人
未回答	1人



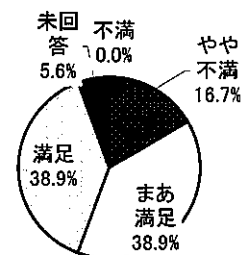
問14 入浴時の対応は丁寧でしたか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	10人
満足	6人
未回答	1人



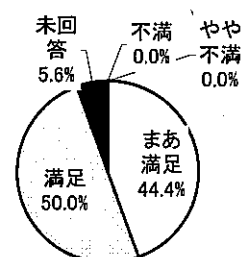
問15 行事やレクリエーション等には楽しく参加できましたか。

不満	0人
やや不満	3人
まあ満足	7人
満足	7人
未回答	1人



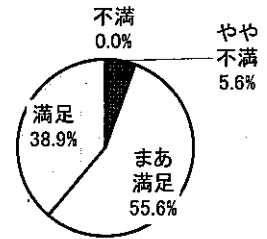
問16 退所時に荷物の忘れ物があった時など、きちんと対応していましたか。

不満	0人
やや不満	0人
まあ満足	8人
満足	9人
未回答	1人



問17 職員は、施設や職員に対する不満や要望に対してきちんと対応してくれましたか。

不満	0 人
やや不満	1 人
まあ満足	10 人
満足	7 人

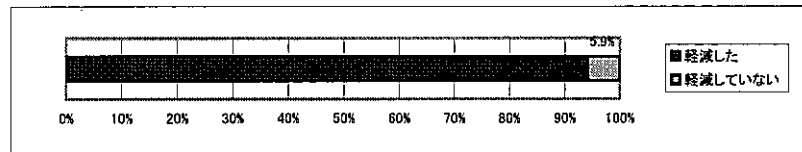


■ご家族の方にお聞きします。

問18 ショートステイを利用することにより、ご家族の介護負担は軽減しましたか。

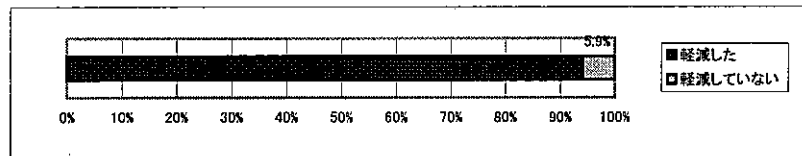
身体的に

軽減した	16 人
軽減していない	1 人



精神的に

軽減した	16 人
軽減していない	1 人



問19 介護保険サービス(ショートステイ)についてのご意見やご要望、ご利用における不安や不満など自由にご記入下さい。

・急に家族が揃って外出する時(例えば親戚の不幸など)本人を一人で置いて外出できないため、とても困っています。急な場合でも2泊くらいショートステイをお願いしたい。

・ショートステイの料金(加算含む)が一泊高く思う。

・ショートステイする時はこちらの希望とおりにはないか予定をキャンセルすることがあります。

・色々参加できるレクリエーション等があればいいと思う。

・鼻からの栄養食のため、利用できないのは改善して欲しいと思います。

・大変喜んでおります。これからもお世話かけますがよろしくお願いします。

・いつも安心して利用させて頂いております。

福祉用具貸与・購入・住宅改修 部門

1. 回収状況

調査対象者 100 人
有効回収(率) 74 人 74.0%

2. 回答者の属性

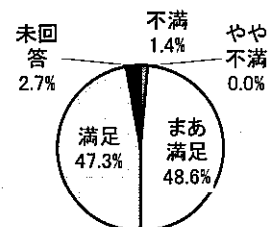
要介護度		年 齢		アンケート記入者	
要支援	1.4%	65才未満	9.5%	ご利用者	31.1%
要支援1	6.8%	65才以上75才未満	13.5%	ご利用者の家族	62.2%
要支援2	2.7%	75才以上85才未満	39.2%	ケアマネ	5.4%
要介護1	17.6%	85才以上	37.8%	その他	1.4%
要介護2	23.0%	性 別		家族構成	
要介護3	23.0%	男性	41.9%	本人だけのひとり暮らしの世帯	13.5%
要介護4	17.6%			本人と配偶者だけの夫婦のみの世帯	24.3%
要介護5	8.1%	女性	58.1%	本人と配偶者以外の高齢者のみの世帯	9.5%
未回答	0.0%			その他の世帯(同居世帯)	51.4%

3. 調査項目

満足度を質問する項目に対して、全項目で「満足」又は「まあ満足」と回答された方は、74人中55名(74.3%)と7割強を占めており、概ね満足をしている様子が伺える。また、福祉用具のレンタルや購入、住宅改修により生活環境が良くなったと9割以上の方(未回答を除く)が回答されている。しかし、レンタル商品の点検に関しては、17.6%の方が「不満」「やや不満」と回答されており、要支援1・2、要介護1の認定を受けた方の65%が制度改正にともない不便になったと感じていることがわかる。

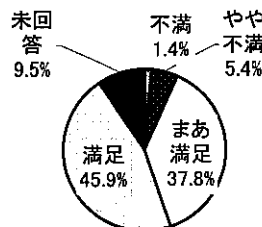
問1 担当者(営業マン・納品業者・改修工事業者)の服装やみだしなみは適切だと思いますか。

不満 1 人
やや不満 0 人
まあ満足 36 人
満足 35 人
未回答 2 人



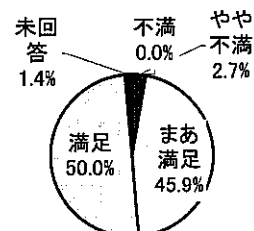
問2 担当者はいつも身分証を身につけていますか。

不満 1 人
やや不満 4 人
まあ満足 28 人
満足 34 人
未回答 7 人



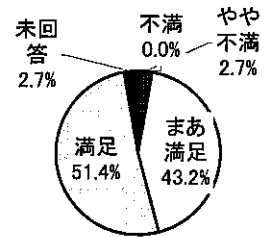
問3 言葉づかいやあいさつは礼儀正しくできていますか。

不満 0 人
やや不満 2 人
まあ満足 34 人
満足 37 人
未回答 1 人



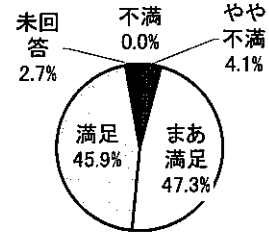
問4 納品・工事の際、契約書・見積書などの書類の説明は充分受けましたか。

不満	0人
やや不満	2人
まあ満足	32人
満足	38人
未回答	2人



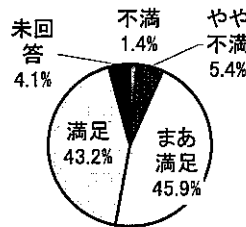
問5 納品・工事の際、使用方法の説明は充分受けましたか。

不満	0人
やや不満	3人
まあ満足	35人
満足	34人
未回答	2人



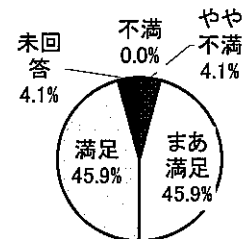
問6 納品・工事の日は希望通りでしたか。

不満	1人
やや不満	4人
まあ満足	34人
満足	32人
未回答	3人



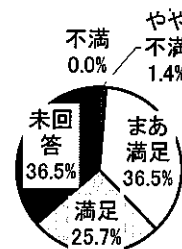
問7 福祉用具のレンタルや購入により生活環境は良くなりましたか。

不満	0人
やや不満	3人
まあ満足	34人
満足	34人
未回答	3人



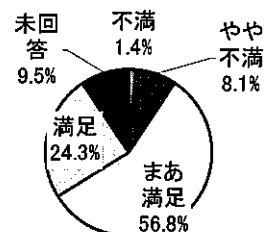
問8 住宅改修により生活環境は良くなりましたか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	27人
満足	19人
未回答	27人



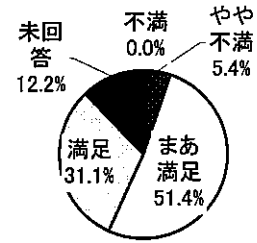
問9 福祉用具や住宅改修の料金は適正と思いますか。

不満	1人
やや不満	6人
まあ満足	42人
満足	18人
未回答	7人



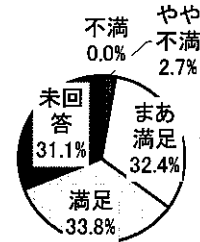
問10 福祉用具や住宅改修をする際、担当者は意見を受け入れ適切なアドバイスをしてくれましたか。

不満	0人
やや不満	4人
まあ満足	38人
満足	23人
未回答	9人



問11 故障などの際、早く対応してくれますか。

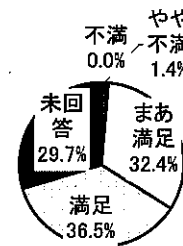
不満	0人
やや不満	2人
まあ満足	24人
満足	25人
未回答	23人



■福祉用具をレンタルされている方にお聞きます。

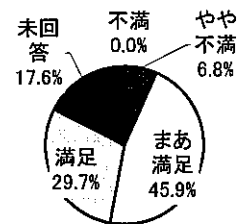
問12 レンタル商品の変更の際、担当者は快く受けてくれますか。

不満	0人
やや不満	1人
まあ満足	24人
満足	27人
未回答	22人



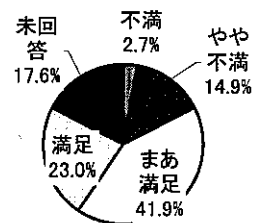
問13 レンタル商品の消毒・整備は、きちんとできていましたか。

不満	0人
やや不満	5人
まあ満足	34人
満足	22人
未回答	13人



問14 レンタル商品の点検に担当者は定期的に来ていますか。

不満	2人
やや不満	11人
まあ満足	31人
満足	17人
未回答	13人

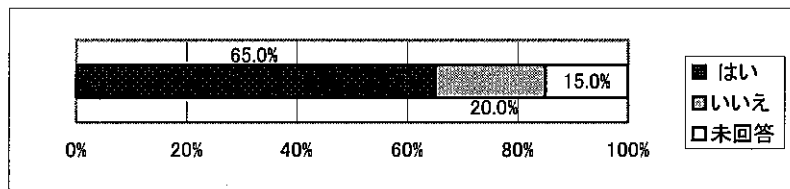


■ 要支援1・2、要介護1の方にお聞きします。

問15 ベッド関連用品・車椅子関連商品などが一部例外の方を除きレンタル出来なくなりましたが、不便を感じますか。

「ベッドや車椅子のレンタルが出来なくなり不便を感じる。」と回答された方は、要支援1・2 要介護1の方の65%(3人に2人)に上る。

はい 13人
 いいえ 4人
 未回答 3人



問16 介護保険サービス(福祉用具・住宅改修)についてのご意見やご要望、ご利用における不安や不満など自由にご記入下さい。

- ・言ったことが出来なかった。
- ・ヘルパーさんなどに来ていただくと気がつかしますし、できるだけ自分でしたいと思います。それには、福祉用具をできるだけ利用し、自立したいのですが、制限を受け困っています。
- ・一律に決められても困る。もっと一人一人の状況に応じたサービスが利用できるようにして欲しい。
- ・両足がなくて身体障害者で2Fで生活しているので、外出するにもお風呂に入るにも、お友達に来てもらっても自分も降りれないし、お友達も上がってこれない為、お友達も減って寂しい。階段昇降機をレンタル等で取付けてもらえば明るく楽しい生活できるし、頑張る気力もわく。
- ・車椅子がなくては困りますので、歩けるようになるまでレンタル希望いたします。
- ・住宅改修の際、一度限度額いっぱい使用してしまうと、それで終わりなのが不満です。その時点から年数が経ち介護度が進み、追加工事を必要とする場合があると思います。
- ・本当にまだ必要だと思われのに返還しなくてはいけないと云われるのは困ります。初めのうちはあまり気に入らないものでも、使っているうちに慣れもあって良くなってきているのに取り上げられると不便を感じます。
- ・要支援要介護1ではベッドのレンタルができなくなりましたが、ベッドがあることで、自分で何とか起きてトイレへ行ったりできることなど、自立に繋がるがあると思います。一律に要支援・要介護1だからというのではなく、訪問調査の時などに個々の状況で見て頂けたらと思います。

アンケート調査 ワーキングチーム

	氏 名	役 職 ・ 所 属
執 行 部	奥田 益弘	藤井寺市介護保険事業者連絡協議会会長
	北田 利明	藤井寺市介護保険事業者連絡協議会施設部会長
	山下 則一	藤井寺市介護保険事業者連絡協議会事務局長
居 宅 介 護 支 援 部 門	井上 雅樹	藤井寺ケアプランセンター
	木島 真也	ケアプランセンターみささぎ
	横山 栄師	サン・ケアプランセンター
	東瀬戸 久子	藤井寺市地域包括支援センター
短 期 入 所 部 門	森本 浩嗣	介護老人保健施設 ふじいでら
	佐々木 地恵	特別養護老人ホーム つどうホール
通 所 部 門	松田 滋	松田医院 在宅介護事業部
	山口 敦	老人介護支援センター ひかり
訪 問 部 門	吉田 久美	藤井寺市訪問看護ステーション
	高崎 由美子	ヘルパー24藤井寺
	藤原 さおり	さくらの郷ヘルパーステーション
福 祉 部 門 用 具	植村 一也	パレットケア
オ ブ ザ ー バ ー	山本 博夫	藤井寺市健康福祉部高齢介護課 主幹
	清水 哲夫	藤井寺市健康福祉部高齢介護課 チーフ

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会名簿(在宅部会一居宅介護支援事業者) 2006/8/1現在

	事業所名	住所	TEL	FAX	メール
1	藤井寺ケアプランセンター	藤井寺市藤井寺4-11-11	952-0008	952-0337	fujidera@misasagikai.or.jp
2	ハートケア藤井寺	藤井寺市岡1-2-19	952-6184	931-2434	dayroomfujii@medi-care.co.jp
3	社会福祉法人藤井寺市社会福祉協議会居宅介護支援事業所	藤井寺市北岡1-2-8	937-2579	937-2582	fureai@silver.ocn.ne.jp
4	ひかりケアプランセンター	藤井寺市惣社2-5-15	952-3788	952-6644	korokai-hikari@jupiter.ocn.ne.jp
5	居宅介護支援事業所サン・ケアプランセンター	藤井寺市道明寺1-9-18	952-8561	930-1130	sun33_plan@violin.ocn.ne.jp
6	居宅介護支援事業所可児医院	藤井寺市藤ヶ丘2-10-2	930-1148	955-9814	info@kaniin.or.jp
7	藤井寺市訪問看護ステーション居宅介護支援事業所	藤井寺市道明寺2-7-3	939-7291	939-7292	なし
8	老人保健施設ふじいでら居宅介護支援事業所	藤井寺市野中1-103-1	939-5330	939-5227	fujidera2@arion.ocn.ne.jp
9	ケアサービス神田ケアプランセンター藤井寺営業所	藤井寺市道明寺3-10-6	955-3772	955-3789	aaw74450@syd.odn.ne.jp
10	介護サービス上野	藤井寺市沢田1-8-23 フォントナル中野1E号	931-1357	931-1358	tale21c@yahoo.co.jp
11	ケアプランセンターみささぎ	藤井寺市小山3-151-1	953-0248	953-0128	tsudouhall@misasagikai.or.jp
12	宝ケアプランセンター	藤井寺市小山4-17-18	952-6727	952-6729	
13	サケ居宅介護支援事業所	藤井寺市小山1-1-5 メソンスリーゼ103	930-0331	930-0330	saku_0341@nifty.com
14	愛ケアプランセンター藤井寺	藤井寺市小山4-7-20	930-6007	930-6004	nrd07826@nifty.com
15	四天王寺悲田院ケアプランセンター	羽曳野市学園前6-1-1	957-3731	956-5647	t.yoshida@shitennoji-fukushi.jp
16	藤井寺市地域包括支援センター	藤井寺市北岡1-2-8	937-2641	937-2643	fureai@silver.ocn.ne.jp

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会名簿(在宅部会一居室サービス事業者等)

2006/8/1現在

	事業所名	住所	TEL	FAX	メール
17	サン・ヘルパーステーション	藤井寺市道明寺1-9-18	952-8561	930-1130	sun33_plan@violin.ocn.ne.jp
18	社会福祉法人藤井寺市社会福祉協議会訪問介護事業所	藤井寺市北岡1-2-8	930-1223	937-2582	fureai@silver.ocn.ne.jp
19	藤井寺ヘルパーステーション	藤井寺市藤井寺4-11-11	952-0008	952-0337	fujidera@misasagikai.or.jp
20	ひかりヘルパーステーション	藤井寺市惣社2-5-15	952-3788	952-6644	korokai-hikari@jupiter.ocn.ne.jp
21	訪問介護事業所可児	藤井寺市藤ヶ丘2-10-2	930-1148	955-9814	info@kaniin.or.jp
22	株式会社ケア・サービス神田藤井寺営業所	藤井寺市道明寺3-10-6	955-3772	955-3789	aaw74450@syd.odn.ne.jp
23	青山ケアセンター藤井寺	藤井寺市道明寺5-3-11	930-6541	937-1016	d-doumyouji@aoyama-med.gr.jp
24	ヘルパーステーションつどうホール	藤井寺市小山3-151-1	953-0248	953-0128	tsudouhall@misasagikai.or.jp
25	ヘルパー24 藤井寺	藤井寺市岡1-2-19	952-6411	931-2434	dayroomfujj@medi-care.co.jp
26	ケアセンター和	藤井寺市藤井寺1-19-5 信光プラザ1F	938-7530	938-7550	kotobuki_nagomi@yahoo.co.jp
27	(株)コムスンふじいでらケアセンター	藤井寺市御舟町1-63 藤井寺オアシスビル2A	931-0661	931-0662	cc-fujidera@comsn.com
28	居宅介護事業所あかり	藤井寺市大井4-10-15	939-2161	939-2191	qq828u79@mist.ocn.ne.jp
29	有限会社藤井寺ヘルパーセンター	藤井寺市小山4-7-20	930-6003	930-6004	nrd07826@nifty.com
30	ゆきケアステーション	藤井寺市林5-2-50	937-2711	937-2669	happysupport@w6.dion.ne.jp
31	訪問介護さくらの郷ヘルパーステーション	藤井寺市惣社1-9-6	939-5231	953-0909	dpgtj701@kawachi.zaq.ne.jp
32	(有)白ゆりヘルパーステーション	藤井寺市国府1-1-20 ハイツ和泉105	954-8889	954-8859	なし
33	はるす・訪問入浴サービス藤井寺	藤井寺市大井1-3-7	931-5122	931-5133	なし
34	藤井寺市訪問看護ステーション	藤井寺市道明寺2-7-3	939-7291	939-7292	なし
35	メディケア・リハビリ訪問看護ステーション	藤井寺市御舟町1-63 藤井寺オアシスビル2C	931-2136	931-2137	kango9@medi-care.co.jp

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会名簿(在宅部会一居宅サービス事業者等)

2006/8/1現在

	事業所名	住所	TEL	FAX	メール
36	藤井寺デイサービスセンター	藤井寺市藤井寺4-11-7	952-0008	952-0337	fujidera@misasagikai.or.jp
37	デイサービスセンターひかり	藤井寺市惣社2-5-15	952-3788	952-6644	korokai-hikari@jupiter.ocn.ne.jp
38	デイ・サービス可児	藤井寺市藤ヶ丘2-10-2	930-1148	955-9814	info@kaniin.or.jp
39	デイサービスセンター第2ひかり	藤井寺市惣社2-6-17	930-3788	930-1188	hikari2@comet.ocn.ne.jp
40	デイ・サービス可児ツー	藤井寺市藤ヶ丘4-6-20	937-4588	955-9814	info@kaniin.or.jp
41	デイサービスセンターつどうホール	藤井寺市小山3-151-1	953-0248	953-0128	tsudouhall@misasagikai.or.jp
42	デイルーム 藤井寺	藤井寺市岡1-2-19	931-2435	931-2434	dayroomfuj@medi-care.co.jp
43	ステップ・ケア	藤井寺市野中1-106-5	939-5332	939-5332	fujidera2@arion.ocn.ne.jp
44	青山デイサービス道明寺	藤井寺市道明寺5-3-11	930-4126	930-6566	d-doumyouji@aoyama-med.gr.jp
45	医療法人松青会松田医院	藤井寺市岡2-12-36	939-4310	955-9862	なし
46	老人保健施設ふじいでら	藤井寺市野中1-103-1	939-5330	939-5227	fujidera2@arion.ocn.ne.jp
47	有限会社サポートハウス藤	藤井寺市野中4-11-14	937-2502	937-2502	なし
48	グループホームひかり	藤井寺市惣社2-5-15	952-3788	952-6644	korokai-hikari@jupiter.ocn.ne.jp
49	グループホームつどうホール	藤井寺市小山3-151-1	953-0248	953-0128	tsudouhall@misasagikai.or.jp
50	フレンツェライフ青山	藤井寺市青山2-651	952-4165	952-4343	firenze@aoyama-med.gr.jp
51	福壽庵・野中	藤井寺市野中1-242-2	931-5005	936-0202	なし
52	合資会社友心会介護サービス	藤井寺市国府1-1-7	954-4259	954-4350	なし
53	ヘルスレント藤井寺ステーション	藤井寺市小山8-4-7	952-3423	938-5237	co.ueda-rent@ksj.biglobe.ne.jp
54	(有)パレットケア	藤井寺市岡2-12-6 進和ビルディング4F	936-8010	936-8011	palette@cup.ocn.ne.jp
55	社会福祉法人藤井寺市社会福祉協議会	藤井寺市北岡1-2-8	938-8220	938-8221	fureai@silver.ocn.ne.jp

藤井寺市介護保険事業者連絡協議会名簿(施設部会)

2006/8/1現在

	事業所名	住所	TEL	FAX	メール
1	藤井寺特別養護老人ホーム	藤井寺市藤井寺4-11-7	952-0008	952-0337	fujidera@misasagikai.or.jp
2	特別養護老人ホームひかり	藤井寺市惣社2-5-15	952-3788	952-6644	korokai-hikari@jupiter.ocn.ne.jp
3	特別養護老人ホーム第2ひかり	藤井寺市惣社2-6-17	930-3788	930-1188	hikari2@comet.ocn.ne.jp
4	特別養護老人ホームつどうホール	藤井寺市小山3-151-1	953-0248	953-0128	tsudouhall@misasagikai.or.jp
5	老人保健施設ふじいでら	藤井寺市野中1-103-1	939-5330	939-5227	fujidera2@arion.ocn.ne.jp
6	医療法人ラポール会青山病院	藤井寺市野中4-16-25	953-1211	938-1907	aoyama-hp@aoyama-med.gr.jp