

[第三者評価]

～ アンケート集計結果 ～

大野北地域包括支援センター

目 次

1 利用者調査

■利用者アンケート集計結果

事業所名 大野北地域包括支援センター

回答対象者

- ◆ 回収率: 43.4%(145名中63名)。
- ◆ 属性: 関係機関の方が54.0%、相談者もしくは利用者の方が39.7%、無記入が6.3%。

	館内
配布数(人)	145
回収数(人)	63
回収率	43.4%

【相談者もしくは利用している方】

- ◆ 回答者の年齢: 70歳～80歳未満が44.0%、80歳～90歳未満が24.0%、65歳～70歳未満が16.0%、90歳以上が8.0%、65歳未満が4.0%。
- ◆ 性別: 女性が56.0%、男性が40.0%。
- ◆ 要介護度: 要支援1が48.0%、要支援2が36.0%、要介護1と要介護2とその他がいずれも4.0%、要介護3と要介護4と要介護5がいずれも0%。
- ◆ 利用回数: 定期的が40.0%、2～5回が24.0%、初めてが20.0%、それ以上(2～5回)が8.0%、その他が4.0%。
- ◆ 利用開始時期: 2年以上が32.0%、1年以上～2年未満が28.0%、6ヶ月以上～1年未満が24.0%、3ヶ月未満が12.0%、3ヶ月以上～6ヶ月未満が4.0%。
- ◆ 居住地: 相模原市中央区大野北地区が92.0%、大野北地区以外の相模原市が8.0%。

【ボランティア、民生委員など関係機関の方】

- ◆ 大野北地域包括支援センターとの関係: その他が61.8%、行政機関が26.5%、民生委員とボランティアがともに5.9%。

利用者調査全体のコメント

- ◆ 総合的な評価では、“とてもよい”が52.4%、“ややよい”が33.3%、“どちらともいえない”が9.5%、“ややよくない”が1.6%、“よくない”が0%であった。
- ◆ 個々の質問では、「訪問時の第一印象(問5)」が100%、「ケアプラン作成時の傾聴(問1)」「ケアプランの説明(問2)」「ケアプランへの満足(問3)」「ケアプランの見直し(問4)」「丁寧な対応(問12)」の5問がいずれも90%以上“はい”と回答している。
- ◆ 一方、30%以上が“いいえ”と回答した質問はないものの、「外部の相談窓口(問15)」では27.0%、「地域資源の情報(問9)」では19.0%が“いいえ”と回答している。
- ◆ 自由記述欄では、職員の対応について「迅速」「的確」「明るく丁寧」等の好意的な感想が多くあげられている。一方、「忙しそうなので電話をする時に申し訳ない気持ちになる」「場所が分からない」「何をどこに相談して良いのか分かりにくい」等、改善の必要がある意見もいくつかあげられている。

■利用者アンケート集計結果

事業所名	大野北地域包括支援センター
------	---------------

＜サービスの提供について＞

		評 点				計
		はい	いいえ	無記入		
◆	あなたは、大野北地域包括支援センターに介護予防プランの作成を依頼していますか	23 36.5%	16 25.4%		24 38.1%	63 100%
↓ 以下、問4までは、上の設問で「はい」と答えた方に						
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問1	ケアマネジャーはケアプランをつくる時、あなたの状況や要望について、よく話を聞いてくれましたか？	22 95.7%	1 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	23 100%
問2	ケアプランについての説明は、わかりやすかったですか？	22 95.7%	1 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	23 100%
問3	ケアプランに組み込まれたサービス内容について満足していますか？	21 91.3%	1 4.3%	1 4.3%	0 0.0%	23 100%
問4	ケアプラン作成や見直しの際のやり取りは、うまくいっていますか？	22 95.7%	1 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	23 100%

＜すべての方に伺います＞

		はい	いいえ	無記入	計	
◆	大野北地域包括支援センターの利用は、初めてですか（職員の訪問を受けた場合も“利用”とします。）	22 34.9%	25 39.7%	16 25.4%	63 100%	
↓ ◆の設問で「はい」と答えた方に						
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問5	訪問時の第一印象は、良かったですか？	22 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	22 100%
問6	訪問前に大野北地域包括支援センターに関する情報は、わかりやすかったですか？	14 63.6%	4 18.2%	2 9.1%	2 9.1%	22 100%
↓ ◆の設問で「いいえ」と答えた方に						
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問7	大野北地域包括支援センターでは、以前相談した内容を踏まえた対応となっていますか？	22 88.0%	1 4.0%	0 0.0%	2 8.0%	25 100%
問8	担当者が不在でも、安心した対応を受けられますか？	17 68.0%	1 4.0%	1 4.0%	6 24.0%	25 100%

「すべての方に伺います」	はい	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問9 大野北地域包括支援センターから地域の資源に関する情報提供や支援を受けたことがありますか？	42 66.7%	5 7.9%	12 19.0%	4 6.3%	63 100%
問10 ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか？	56 88.9%	3 4.8%	0 0.0%	4 6.3%	63 100%
問11 担当または職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか？	52 82.5%	4 6.3%	1 1.6%	6 9.5%	63 100%
問12 担当または職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか？	59 93.7%	1 1.6%	0 0.0%	3 4.8%	63 100%
問13 不満や要望を言いやすい雰囲気がありますか？	50 79.4%	6 9.5%	2 3.2%	5 7.9%	63 100%
問14 不満や要望に対して適切に対応してくれますか？	47 74.6%	9 14.3%	1 1.6%	6 9.5%	63 100%
問15 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか？	29 46.0%	10 15.9%	17 27.0%	7 11.1%	63 100%

「地域包括支援センターに関する総合的な感想について」

	回答数	割合
〔1〕 現在利用している地域包括支援センターを総合的にみてどのように感じていらっしゃいますか	とてもよい	33 52.4%
	ややよい	21 33.3%
	どちらとも いえない	6 9.5%
	ややよくない	1 1.6%
	よくない	0 0.0%
	無記入	2 3.2%
	計	63 100%

《あなたについて 相談者もしくは利用している方はF1～F6に回答》

属性



	回答数	割合
1. 相談者もしくは利用者の方	25	39.7%
2. 関係機関の方	34	54.0%
無記入	4	6.3%
計	63	100%

F1. 年齢



	回答数	割合
1. 65歳未満	1	4.0%
2. 65歳～70歳未満	4	16.0%
3. 70歳～80歳未満	11	44.0%
4. 80歳～90歳未満	6	24.0%
5. 90歳以上	2	8.0%
6. その他	0	0.0%
無記入	1	4.0%
計	25	100%

F2. 性別



1. 男	10	40.0%
2. 女	14	56.0%
無記入	1	4.0%
計	25	100%

F3. 要介護度



【その他回答】
・申請中

1. 要支援1	12	48.0%
2. 要支援2	9	36.0%
3. 要介護1	1	4.0%
4. 要介護2	1	4.0%
5. 要介護3	0	0.0%
6. 要介護4	0	0.0%
7. 要介護5	0	0.0%
8. その他	1	4.0%
無記入	1	4.0%
計	25	100%

F4. 利用回数



【その他回答】
・月1回位(2)
・悠々デイサービス週一回

1. 初めて	5	20.0%
2. 2～5回	6	24.0%
3. それ以上	2	8.0%
4. 定期的に	10	40.0%
5. その他	1	4.0%
無記入	1	4.0%
計	25	100%

F5. 利用期間



	回答数	割合
1. 3ヶ月未満	3	12.0%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	1	4.0%
3. 6ヶ月以上～1年未満	6	24.0%
4. 1年以上～2年未満	7	28.0%
5. 2年以上	8	32.0%
無記入	0	0.0%
計	25	100%

F6. 居住地



1. 大野北地区以外の相模原市	2	8.0%
2. 相模原市中央区大野北地区	23	92.0%
無記入	0	0.0%
計	25	100%

《あなたについて ボランティア、民生委員など関係機関の方は、F7のみ回答》

F7. 関係機関



- 【その他回答】
- ・居宅介護支援事業所
 - ・地域支援の団体の者です
 - ・訪問介護事業所(4)
 - ・通所介護施設(センター長、管理者、相談員)(5)
 - ・通所介護予防施設
 - ・福祉用具貸与事業者
 - ・サービス提供事業者(2)

1. 民生委員	2	5.9%
2. ボランティア	2	5.9%
3. 行政機関	9	26.5%
4. その他	21	61.8%
無記入	0	0.0%
計	34	100%