

# 「2023年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
地域包括支援センター「中央西」

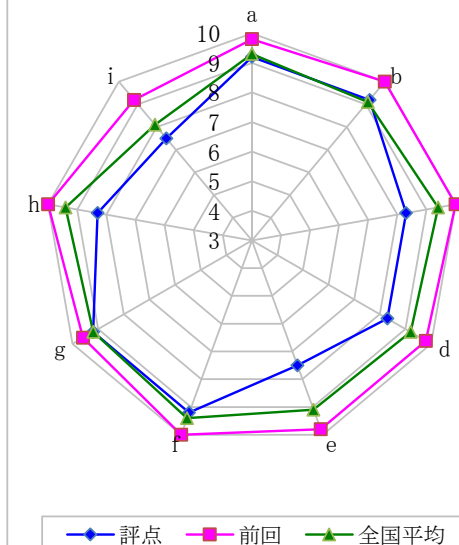
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a サービス提供内容を十分に説明された	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	9.8	9.3	△ 0.6	△ 0.1
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	10.0	9.1	△ 0.8	△ 0.1
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	10.0	9.4	△ 1.7	△ 1.1
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	9.8	9.2	△ 1.5	△ 0.9
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	7.5	9.8	9.1	△ 2.3	△ 1.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	10.0	9.4	△ 0.8	△ 0.2
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	9.6	9.2	△ 0.4	0.0
h 現在のケアマネジャーに満足している	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	10.0	9.4	△ 1.7	△ 1.1
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	7.5	9.2	8.1	△ 1.7	△ 0.6

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	0	0.0
女	6	100.0
未回答	0	0.0
合計	6	100.0

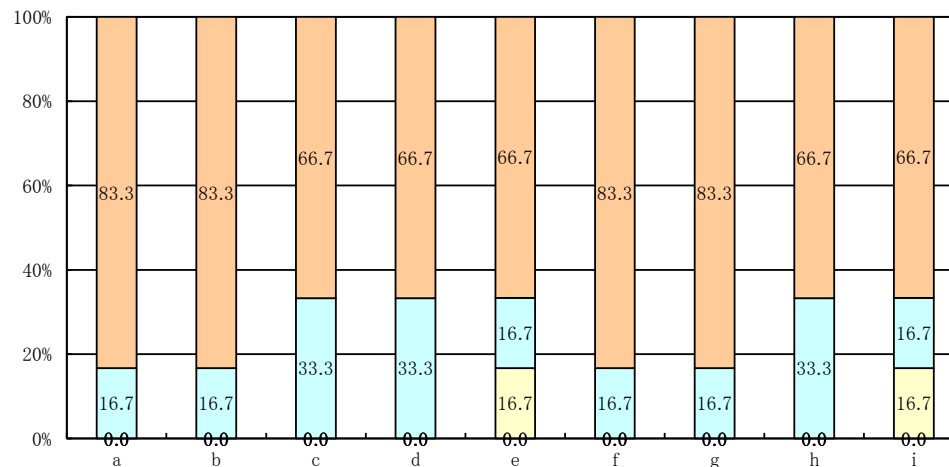
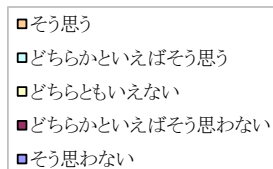
### 年齢

	件数	%
70歳未満	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80～89歳	4	66.7
90歳以上	2	33.3
合計	6	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	1	16.7
組合員ではない	3	50.0
わからない	2	33.3
合計	6	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ⑧ 居宅介護利用者用

## 地域包括支援センター「中央西」

2023年度

## 《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	5	83.3	83.3
2	家族	1	16.7	16.7
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

## 《問2》ご利用いただいている方の性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	0	0.0	0.0
2	女	6	100.0	100.0
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

## 《問2》ご利用いただいている方の年齢 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	0	0.0	0.0
2	70～79歳	0	0.0	0.0
3	80～89歳	4	66.7	66.7
4	90歳以上	2	33.3	33.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

## 《問3》利用サービス (MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	訪問介護(ヘルパー)	2	33.3	33.3
2	通所介護(デイ)	1	16.7	16.7
3	通所リハビリ(デイケア)	0	0.0	0.0
4	居宅療養管理指導	0	0.0	0.0
5	訪問リハビリ	0	0.0	0.0
6	訪問入浴介護	0	0.0	0.0
7	ショートステイ	0	0.0	0.0
8	訪問看護	0	0.0	0.0
9	福祉用具レンタル	4	66.7	66.7
10	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

## 《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	1	16.7	16.7
2	いいえ	3	50.0	50.0
3	わからない	2	33.3	33.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

## 《問5》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
-----	------	----	-------	-------

1	そう思う	5	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	5	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	4	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	2	33.3	33.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》d ケアマネジャーから十分な情報が提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	4	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	2	33.3	33.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	4	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	1	16.7	16.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》f 利用者のプライバシーは守られていた (SA)

1	そう思う	5	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0

5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》g 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	5	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》h 現在のケアマネジャーに満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	4	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	2	33.3	33.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

《問5》i ケアマネジャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	4	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	1	16.7	16.7
3	どちらともいえない	1	16.7	16.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	6	100.0	6

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所: 尼崎市「中央西」地域包括支援センター	■作成者: 内田 佑佳・大田 省吾
■アンケート実施期間: 2023年10月1日～10月31日	■作成日: 2023年12月26日
■事業所実利用者数(月): 11名(配布10枚)	.
■回収枚数: 6枚	■回収率: 60.0%
<b>①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2022年度の回収率は86.6%だったが、今回の2023年度は、60.0%となった。(2021年度は90.0%)</li> <li>・2022年度は、26枚回収/30枚配布で、2023年度は、6枚回収/10枚配布だった。</li> <li>・尼崎市からの委託事業であり、利用者担当よりも市の事業を行うことが増えたため、件数が昨年以上に少なくなっている。配布も10枚と大きく減り、回収に関しては、工夫が足りず。手渡しのみに対応になってしまった方が多く出てしまった。その為返信がなく、回収率が大きく低下している。</li> </ul>	
<b>②アンケート結果の特徴(前回との比較など)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回と比較すると、c(ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる)は、前回10に対して今年は8.3(1.7%のダウン)、d(ケアマネジャーから十分な情報が提供された)は、前回9.8に対して今年は8.3(1.5%のダウン)、e(他事業所への漏れはない)は、前回9.8に対して、今年は7.5(2.3%のダウン)、i(ケアマネジャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい)は、前回9.2に対して、今年は7.5%(1.7%のダウン)になっている。</li> <li>・今回、全項目でダウンになっていて、全国平均も見ても、b(居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている)は、前回9.1に対して、今年9.2(0.1%のアップ)になっているだけの状態。</li> </ul>	
<b>③結果に対する考察(主な要因)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2023年度は全項目が昨年よりも下回っており、アンケートに対する取り組みの意識が低かったと思われる。</li> <li>・回収率に関しては、元々の数が少ないので、その場で書いてもらい投函するという工夫が必要であった。</li> <li>・c(ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる)や、d(ケアマネジャーから十分な情報が提供された)は、包括支援センターとしての業務に対して、反省すべき点だと思われる。</li> </ul>	
<b>④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価</b>	
有効性 <input type="checkbox"/> :有 <input checked="" type="checkbox"/> :無  職員体制が大きく変わったと言うこともあるが、前回のアンケートの取り組みに対して確認して進めることができなかったことが、大きな原因だと思われる。	
<b>⑤今後さらに高い評価を目指すための課題</b>	
今回の結果を全職員が理解し、満足度アンケートの意味を再確認して進めていく事が必要。 特に、c(ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる)や、d(ケアマネジャーから十分な情報が提供された)の項目は、包括支援センターの職員として改善しないといけない項目であるので、来年は改善すべき課題であると思われる。	
<b>⑥評価向上のための行動計画案(1年間)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度を上げるためにも、職員がこのアンケートの意味を理解し、進めていく事が大切。</li> </ul> 今回の評価の内容を受け止め、来年に対して包括としての業務内容の見直しをしていく。	
<b>⑦その他</b>	

