

平成28年1月吉日

ご利用者様各位

社会福祉法人京都福祉サービス協
会

京都福祉サービス協会本能

(居宅介護支援事業所)

アンケート結果のご報告について

頌春の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は当事業所の運営に
対しまして、格別のご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日お願いいたしました「利用者アンケート」について、ご多忙の中、ご回答
いただき誠にありがとうございました。アンケート結果を同封しておりますので、ご確
認いただければ幸いです。

ちなみに、今回は100名の方にお問い合わせしたところ、72名の方にご回答いただきま
した。

当事業所では、この度のアンケート結果を基に、より一層のサービスの質の向上を
図ると共に、皆様の在宅生活がより安心・安全なものとなるような支援に努めてまいり
ますので、今後も忌憚のないご意見・ご要望をお聞かせいただきますようお願い申し上
げます。

アンケート結果

①ケアマネジャーの訪問時間は適当ですか（訪問日時と訪問時の滞在時間）

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	66	1	5	0	0	0
前回	66	7	8	0	0	0

- ・毎月上旬で対応時間は30分程度です。
- ・こちらの日時のよい日を聞いて頂いて助かります。
- ・午後、30分～60分
- ・お約束の時間にちゃんと来て下さっています。

② 服装や言葉遣いや態度は丁寧ですか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	64	3	5	0	0	0
前回	63	8	10	0	0	0

- ・服装は派手ではなく、丁寧にお話して下さいます。

③ 話をよく聞いて相談に乗ってくれますか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	65	2	5	0	0	0
前回	69	6	5	0	0	1

- ・何でも相談出来て、色々教えていただき勉強になります。
- ・いつも丁寧に説明して相談に乗って下さいます。

④説明の内容は分かり易いですか

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	63	2	7	0	0	0
前回	69	5	7	0	0	0

- ・困っている事、グチも聞いて下さり介護者が安心しております。

⑤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時に、しっかりと対応が出来ますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	63	2	6	0	0	1
前回	63	8	9	0	0	1

- ・その時、その時で対応して頂いて助かります。

- ・病人と介護人の気持ちを理解して下さり、厳しくまた楽しくお話が上手です。有難く思っています。
- ・とてもすばやくやって頂いてありがたいです。
- ・即座のこちらの希望に沿って対応して頂いています。
- ・本当に対応が早くて感謝しております。

⑥ 担当ケアマネジャーが不在の際の対応の仕方はいかがですか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	49	5	9	0	1	8
前回	49	5	18	0	1	8

- ・そのようなケースはまだない。
- ・担当者の欠席は有りません。
- ・マネジャーが来て下さるので不自由はありません。
- ・後でお電話を頂いているので不在時の不便は感じません。
- ・電話の時お留守の時も あとから掛けて下さっています。
- ・不在は有りません。

⑦ ケアマネジャーはご本人のお気持ちやご家族の思いを大切にして、ご本人の生活を更に良くするために、色々な提案やアドバイスをしてくれていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	62	5	5	0	0	0
前回	64	12	5	0	0	0

- ・いつもお世話になり有難うございます。サービスを受け始めて間が無い為、色々ご迷惑をおかけします。
- ・いろいろ教えて頂きてます。
- ・色々大変結構です。
- ・毎回ていねいな態度をして頂き、有難うございます。
- ・私達の為に少しでもよくなる様に色々考えて下さっております。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・母の性格をすごく良くわかってくださってます。

⑧ 要望や不満があった時に、話をよく聞いて対応をしていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	65	2	5	0	0	0
前回	60	8	9	0	0	4

- ・何でも聞いて下さいます。私が反省する事が多いです。

⑨ 他サービス提供事業所様との連携はしっかりと出来ていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	61	4	7	0	0	0
前回	57	8	10	0	0	6

- ・連携をとっていただいております。
- ・デイサービスやリハビリの先生にお話しした事をご連絡しようと思った際には、いつも先にご存知です。

⑩ プライバシーへの配慮はしてくれていると感じますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	60	2	10	0	0	0
前回	58	5	13	0	0	5

- ・気を使っていただいております。

⑪ 本能居宅介護支援事業所を、介護サービスが必要な他の知人に勧めたいと思われませんか

	そうである	どちらかいうとそうである	どちらかというとう違う	違う	その他(無回答)
今回	54	10	1	0	7
前回	38	23	1	1	18

- ・私は勧めたいと思っております。(みなさん親切です)
- ・今のところ思い当たる人がは居りません。

⑫ 今春の介護保険制度改定・今夏介護保険負担割合制度導入についての説明は、しっかりと出来ていましたか。(今回初めての質問)

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	50	11	8	0	0	3

- ・聞いていたのならばすみません。理解できていません。
- ・説明は聞いております。なかなかむつかしいです。

⑬ 担当ケアマネジャーと事業所への要望、又はお気づきの点がございませんか

- ・毎回よく話を聞いていただいております。
- ・臨時のデイサービスやショートステイの希望日時等いつも無理を聞いて頂き有難く思っています。
- ・今の所ご座いません。
- ・良くして頂いております。今後も共宜しく願います。
- ・いつも、良くしてもらっています。
- ・極めて良好。
- ・利用者と家族への気配りに感謝です。
- ・良くしてもらっています。

- ・今の処有りません。ケアマネジャーさんの大変さにいつも感謝しています。
- ・先月、デイサービスの閉鎖が決まった時も、本当に素早い対応で、次の所を決めてくださいました。母の出来ない事が増えてきて、本人が今まで言わなかったようなことを言ってきたりして、私も時々気持ちが疲れることも増えてきました。でも、〇〇さんが来て下さりお話をしていると全てが笑い話となり、またがんばらなくちゃ！という気持ちになります。本当にいつもありがとうございます。何でも相談できる方に出会えて感謝しております。
- ・大変満足しています。
- ・いつも良くして頂いて有難うございます。
- ・担当ケアマネジャーさんには、しっかりと対応してもらっています。
- ・別に無し。良くして下さっています。
- ・色々と教えて頂き感謝しております。

⑭本能特別養護老人ホームへの要望はありますか。

- ・今後、入所の必要に為った時に是非お世話願いたいと思います。
- ・将来要介護の際
- ・入れれば良いと思います。
- ・今の処ありませんが、何年か先には、お世話に慣れればとは思いますが。
- ・必要になった時にお世話になれば有難いですが。まず無理ですね。
- ・職員が不足していると思います。退職者0(ゼロ)となるよう月給を高くして欲しいです。国の援助を望みます。
- ・介護者が80過ぎまして、少々無理になって来ています。本人は希望しておりません。いつか申込したいと思っています。
- ・外出が好きな母なので宜しく願います。
- ・いつかお世話になりたいと思います。
- ・場所的に近いのでお願いしたいです。
- ・ホーム内の温度により私の体温は変わってしまいます。全体の人々の室の温度に身体がついて行くのが難しいと思いました。2~3分の間に37°を超えたり、平熱に戻ったりすることが私にはあります。
- ・利用者に名札をつける用にご指導下さい。

⑮その他、何でも、お気づきの事がございましたらご記入下さい。

- ・これからも宜しく願います。
- ・みなさん、いつも笑顔で接し頂き有難うございます。これからも宜しく願ひ致します。
- ・今年は見学会に参加できませんでしたが、来年度は参加させてもらいたいと思います。
- ・にこやかにお話しをして頂くので心が和みます。毎月、来れるので楽しみです。
- ・優良なケアマネが揃っており有難い。
- ・今は感謝のみ事です。
- ・いつもお世話になり有難うございます。今後とも宜しく願ひ致します。
- ・本能居宅介護支援事業所は職員が優秀ですばらしい人が多く、関西一と思っています。〇〇様、△△様両相談員には皆様同様色々お世話になっています。(そのほかの事業所の方々にも)。
- ・お世話になっています。有難うございます。
- ・〇〇さん、いつもお世話になりまして有難うございます。今後とも宜しく願ひ致します。
- ・いつもお世話になり有難うございます。
- ・アンケートの字が薄い。

京都福祉サービス協会本能居宅介護支援事業所より

いつもお世話になりありがとうございます。

今回で、6回目のアンケート調査をさせて頂きました。アンケート内容は、昨年と同様の設問に、一つの設問を追加させて頂きました。

アンケート回収率は、昨年と比べ1割程低下し、7割程の皆様より、ご回答のご協力を頂きました。

皆様のコメントは、そのまま記載（一部抜粋）をさせて頂いております。

次年度もアンケート調査の実施を予定しております。皆様の貴重なご意見を効率良く集約し、業務改善に反映をさせて頂ける設問内容を検討して参ります。

アンケート回答の中で、「良い」の回答数は、昨年と同数程で、回答割合は、若干の上昇があり、評価が向上していると安堵しております。

昨年アンケート実施時期と同じケアマネジャーが業務を継続出来たことも、今回の評価の一因とも愚考しております。

今年は、介護保険制度改定、所得による利用者負担割合・マイナンバー制度の導入と皆様を取り巻く状況に多くの変更がありました。当事業所も、事前に情報収集を行い、説明をさせて頂きました。しかし、制度自体の難解さもあり、不十分な説明もあったのでは無いかと考えております。

全てのケアマネジャーが同じように解り易い説明ができる手法を検討します。

アンケートには、記載されていない皆様も、悩みや苦しみがおありかと存じます。些細なこととお思いのことでも、胸に抑え込まず、いつでもお気軽にお話し下さい。一緒に「皆様のこれからを考えていきたい」と思います。

ご意見や叱咤激励を糧に、皆様がどなたにでも「本能の居宅に相談してみたら」と、ご紹介をして頂ける質の高い事業所を目指し、サービス提供を実践するために、日々、研鑽をしていく所存です。今後とも、よろしくお願い致します。