

平成29年2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

厳寒の候、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、55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	46	1	7	0	0	0
前回	66	1	5	0	0	0

- ・良い。
- ・1時間。
- ・時間には1分とちがわなく来て下さいます。
- ・約1回/1月、約1.5時間。
- ・月1回、1時間。
- ・今月は2時間ゆっくりお話を聞いて頂きました。1時間。

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	44	6	5	0	0	0
前回	64	3	5	0	0	0

- ・服装はラフですが不快ではない。柔らかな京都言葉で聞き易い。
- ・丁寧です。

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	45	4	6	0	0	0
前回	65	2	5	0	0	0

- ・丁寧です。
- ・担当が変わったばかりで、これからだと思えます。
- ・当方、経験不足ですが、この程度と思っています。
- ・知識不足でなのでいろんな事を聞いていますが、よく聞き、相談にも応じていただき、満足しています。

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	46	6	3	0	0	0
前回	63	2	7	0	0	0

- ・よく分ります。
- ・わかり易いです。

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、しっかりと対応が来ていますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他(無回答)
今回	42	4	8	0	0	1
前回	63	2	6	0	0	1

- ・よろこんでいます。
- ・一生懸命にやってくれている様に思います。
- ・速やかに対応して貰っています。
- ・すごく手早く、対処して頂いて、助かっています。
- ・今までは、何も無く過ごしてきました。

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	33	6	10	0	0	6
前回	49	5	9	0	1	8

- ・戻られたら電話をして下さいます。
- ・今までそのような状況があまりない。
- ・不在の時が無かったです。
- ・大変ていねいに対応されています。
- ・「不在の際は」は、今までに無かった。

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、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いただい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	43	4	8	0	0	0
前回	62	5	5	0	0	0

- ・アドバイスをして下さいます。
- ・提案やアドバイスは、適格であると思います。
- ・色々アドバイスを頂き、いつも楽しいです。
- ・とてもご立派な方が来て下さっています。感謝しています。
- ・本人も家族もストレスを感じる前に、ちょうどタイミングで提案して下さいます。

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	42	4	6	0	0	3
前回	65	2	5	0	0	0

- ・話をよく聞いて下さいます。
- ・③と重複していると思う。
- ・この人はこう云う人だと決めてしまっているところが散見できる。

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	37	6	6	0	0	6
前回	61	4	7	0	0	0

- ・しっかりと出来ているのでしょ。
- ・わかりません。

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	42	5	6	0	0	2
前回	60	2	10	0	0	0

- ・コメントはありませんでした。

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	31	17	0	0	7
前回	54	10	1	0	7

- ・本能にお世話になって、良かったと思います。
- ・どんな知人か？によって異なる。本能で鉢合わせしたくない人には勧めたくなく。
- ・そう思います。

⑫ 自宅で暮らしを続けるためには、何が必要だと思いますか。(今回初めての質問)

- ・自分でトイレに行けて、食事が自分で食べられる。
- ・資金、住宅環境、人的環境
- ・皆様のお力と家族
- ・今のままで十分だと思います。でも先のことはわからないので、その時は、又、ケアマネジャーの方に相談をしたいと思います。
- ・きめ細かい支援。
- ・話し相手になってくれる人。
- ・介護者の休養、ヘルパーさんが1時間来てくださるだけでも精神的にとても休まります。
- ・自立、健康、医療連携との連絡。
- ・訪問による手助け、時には話し相手も必要かと・・・。
- ・CMと金。
- ・介護の皆さんの力を借り、何でも相談させて頂き、介護される者、する者、ストレスをためないように。介護する者は長期戦、あまり力を入れすぎないことも必要かと思ひます。
- ・ケアマネジャーと家族との信頼関係。アドバイスが助かります。
- ・食事。
- ・経済力。フリーランス(自宅で出来る職業)であること。
- ・健康であること。ご近所との関わり。
- ・ケアマネジャーさんと思ひます。

- ・歩行を続ける。
- ・医者にも何もするなと止められました。若い時に良く働いたのでこれで良いのかと思っています。
- ・ケアマネジャーと訪問看護師さん達のアドバイス。
- ・本人と家族のコミュニケーション。
- ・体力と前向き(ポジティブ)な意識。
- ・認知機能、体力とも現状維持が出来ること。
- ・コミュニケーション。
- ・皆さんの協力が大変助かっております。
- ・健康。家族の助け。
- ・体力。
- ・自分で自由に動けること。
- ・知人・隣人のサポート。
- ・いつでも話し相手になってくれる。
- ・ヘルパーの手助け。
- ・本人の気力。
- ・難しいことですが本人が過ごしやすい環境にしてあげる事。家族だけ出来ない事も多くありますので介護の方に助けていただくことでしょうか？
- ・色々な体の変化、動作の変化等、注意して見過ごさないようにすること。早めの対処が必要。
- ・自分でできることを精一杯頑張ることだと思います。
- ・2人以上の生活が必要である。
- ・ヘルパーさんの手助けと思いやり。
- ・お金。
- ・人手？今後のことはわかりません。

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うか。

- ・たくさんの人達がくまなく、気配りをして下さいます。頭が下がります。
- ・満足しています。
- ・今まで通り。特にありません。
- ・お互い体調管理に気をつけて末永いお付き合いをお願いします。
- ・いつもありがとうございます。要望は直接、お伝えできています。
- ・思いやりがあり行き届いています。何も申し上げることはありません。
- ・親身になって考えてくださり、大変助かっています。
- ・いつも親切にして頂き、ありがたく思っております。
- ・これからも無理を掛けることもありますが、対応をお願いします。
- ・きっちり来て下されてありがたい。
- ・会話の中でチラッと行った事に対しても、とても素早く対応して下さり本当に感謝しております。
- ・いつも気に掛けて貰ってありがとうございます。

⑭ 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。

- ・具体的にお話しをされ、ありがたい。
- ・今まで通り、お付き合いできる。
- ・的確に何でも教えて頂いています。いつもありがとうございます。
- ・いつも無理を言ってすいません。母の前では話し難いこともあるので、毎月来て頂けるそのうち、2・3回くらい、デイサービスの日に対応できませんか。
- ・母の事で、子供達の行事に参加できないことがないようにしたいと思っておりますのですが、その他にも諦めようと思っていた事に対しても「聞いてみましょう」とすぐに動いて下さり、先日も急でしたのにショートステイを取って下さいました。家族がストレスにならないうように対応して下さいる事に本当に感謝しています。又頑張っていこうという気持ちにさせて頂いております。

事業所様へのコメント

- ・寝台マットは定期的に貸与日数を決めて交換して欲しい。
貸与料金が高すぎる。寝台の単位に対して他の物品が高い。
- ・デイサービス。団体生活の中で勝手な事は出来ないのはわかりますが、時間をもてあそぶ
読書・レコード観賞を織り交ぜて下さったら良いのになあとと思います。体操の時間も多く取って
おられますが、机の側ではとても出来かねます。イスを下げると後の方に迷惑を掛けますので
体操の時間を減らして、何か違ったもの、お話し等をしてくださればどうでしょうか。

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、7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、昨年と少し変更をさせて頂きました。

アンケート回収率は、例年と比べるとやや低下し、半数強の皆様より、ご回答のご協力を頂きました。

介護支援専門員が一人交代になっております。交代時期と定期アンケートの時期が重なったことで、ご回答が難しかった方もいらしゃると考えております。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。

今年は、軽度認定者に対する総合事業が京都市でも運用が開始されます。翌年には介護保険制度の見直し時期となります。当事業所も、事前に情報収集を行い、必要な準備を進めております。いつもながら、制度自体の難解さもあります。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よう対応を検討する所存です。

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、胸に納めず、いつでもお気軽にお話し下さい。一緒に「皆様のこれからの考えていきたい」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。