

平成30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、今回は約100名の方にお問い合わせしたところ、67名の方より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: お答えいただく方について、お伺いします。

回答される方

本人様	家族様	その他未記入
41	23	3

性別

男性	女性	その他未記入
19	45	3

年代

～20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代～
0	0	2	4	8	9	30	13

2: ケアマネジャーのサービス提供に関わる質問事項です。

1 丁寧な言葉使いで対応していますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
51	6	8	0	0	2

2 訪問の際に服装・身だしなみは、きちんとしていますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
52	2	12	0	0	1

3 親身に相談事などの、お話を伺っていますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
55	6	4	0	0	2

5 相談された際などに、早急に対応していますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
55	5	5	0	0	2

6 担当ケアマネジャーが不在の際の対応は、きちんとできていますか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
54	3	7	1	0	2

7 プライバシーへの配慮はできていますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
50	5	9	0	0	3

8 現在の状況にあったケアプラン作成が、出来ていますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
57	1	7	0	0	2

9 サービス提供事業所との連携は、しっかり出来ていますでしょうか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
52	6	8	0	0	1

10 サービス提供している介護等の事業所に、満足されていますか。

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
51	8	6	1	0	1

3: 問2の質問事項について、ご意見がありましたら、お願い致します。

- ・いつも急なお願いにも、早急に対応して頂き、ありがたく思っております。
- ・いいケアマネジャーに出会えた事に感謝。これからもよろしく。
- ・いつもたのしくして頂いております。
- ・区役所の手続きなど早急にして頂き感謝しています。
本人の性格や状態を良く理解して対応して下さっていると思います。
- ・体の動きが少しずつ悪くなり、歯科へ連れて行くのは難しいと思っていたところ、お話をしたら、2時間後には先生からお電話をいただき、家に診療に来ていただきました。家での治療で済むものではなく、先生の所へ連れていく事になりましたが、母の病状をわかって下さる先生なので私の心の負担が軽くなりました。とても優しい先生で母も嬉しそうです。〇〇さんの対応の速さには本当にいつも感謝しています。
- ・きめ細やかな対応をいつもして頂き感謝しています。ありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・友人に会いに来るような服装・身だしなみが多い。来訪に際し、身がまえる必要がなく、ありがたい。
- ・とても気さくにお話ができ、大変うれしいです。何でも話に乗って下さいます。ありがたいと思っています。
- ・現在、万事OKです。
- ・お世話になっています。何も申し上げることはございません。ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。感謝しています。
- ・大変良くして頂いて、親子共々、喜んでおります。助かってます。

4: その他、ご要望・ご意見がございましたらお聞かせください。

- ・何事も、ご親切に、ご配慮いただき、ありがとうございます。
- ・明るく優しく接して下さり喜んでおります。
- ・時間が無いので無理ですが、もう少し丁寧にして欲しいです。
- ・先日、医師より突然死の起こりやすい状況を親子で聞かされました。本人は気にしないようにしていますが、暗い日もあり、私も普通にしないでほしいと思っています。そんな時も明るく、優しい言葉で元気付けてくださり、ありがたいです。
- ・ケアマネジャー自身のことをほとんどはなされないの、もう少し心を開いてほしい。
- ・いつも、あまえて掃除をして貰って大助かりです。頼る様になって自立精神がなくなりました。
振り切って食事の献立はしっかりやるように心がけています。姉妹は、皆元気で、「また、入院かいな」と言われるので情けない気持ちです。
- ・職員の皆様に感謝しております。
- ・今まで通りしてください。
- ・いつも迅速に対応して頂きありがとうございます。現状が変わるかもしれない時に、きっと安心の対応をして下さるだろうと心強く思っております。今後とも、よろしく願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。感謝しています。
- ・皆、親切にしてくれはるさかい、家内のこととして貰えて、ものすごく助かっています。

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、8回目のアンケート調査をさせて頂きました。アンケート内容については、ご回答をして頂きやすいように、見直しをさせて頂きました。

アンケートの回収率は、昨年と比べると大きく上昇し、67名の皆様より、ご回答のご協力を頂きました。

アンケート内容の見直しをさせて頂いたことで、回答を行って頂きやすかったのかとと愚考しております。

回答を頂いた皆様の年齢構成を確認させて頂きますと、80歳を超えられた皆様が半数以上、高齢男性介護者の方の2割弱いらっしゃいました。

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。

今年、介護保険法と医療保険法の同時改正が4月に予定されています。当事業所も、事前に情報収集を行い、我々も皆様にも混乱が起きないように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。