

平成31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。

今回は約100名の方にお願ひしたところ、前年の67名とほぼ同数の70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
昨年度	41	23	3
今年度	42	26	3

性別

	男性	女性	その他、未記入
昨年度	19	45	3
今年度	16	53	1

年代

	～30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代～
昨年度	0	2	4	8	9	30	13
今年度	0	1	8	11	16	33	1

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
昨年度	51	6	8	0	0	2
今年度	58	4	8	0	0	0

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
昨年度	52	2	12	0	0	1
今年度	54	6	10	0	0	0

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
昨年度	55	6	4	0	0	2
今年度	58	4	8	0	0	0

4 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
昨年度	55	5	5	0	0	2
今年度	56	7	6	0	0	1

5 担当ケアマネジャーが不在の際の対応は、きちんとしていますか。

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	その他
昨年度	54	3	7	1	0	2
今年度	51	4	9	0	0	6

6 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
昨年度	50	5	9	0	0	3
今年度	56	4	8	0	0	2

7 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
昨年度	57	1	7	0	0	2
今年度	59	6	5	0	0	0

8 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
昨年度	52	6	8	0	0	1
今年度	60	3	7	0	0	0

9 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
昨年度	51	8	6	1	0	1
今年度	56	8	4	1	0	0

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。

- ・常日頃より、いつもいねいに対応して頂いてますので満足しています。
- ・物事に直ぐに対応して頂き有り難かった。早急に行動して頂き大変助かりました。
- ・ありません。良き指導を頂いています。
- ・毎月の訪問では楽しく対応して頂き、有難うございます。
- ・安心していますので、満足しております。
- ・いつも相談に乗って下さり、母の病気が進む中、先へ先へと色々対応して下さい、本当にありがたいです。
- ・父も話を聞いて貰い、安心しているようです。
- ・大変良くしていただいています。
- ・ショートステイ利用時も様子を見に行って下さったり、いつも細やかに対応頂きまして、母共々感謝しております。ありがとうございます。
- ・段々、母も年を老いていますが、元気でいられるのは本能のお蔭です。ありがとうございます。
- ・優遇されていると感じています。
- ・これからもよろしくおねがいいたします。
- ・常日頃より、いつもいねいに対応して頂いてますので、満足しています。
- ・ごく普通で感じの良否はない。

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。

- ・老人ホーム内で行われる行事は、今まで通りで良いと思いますが、ホーム外へ出掛ける行事等は、日程が決まりましたら、早めに行く先及び内容などを知らせて頂ければ幸いです。
- ・いつまでもよろしくお願い致します。
- ・2.3年前に比べると体力がおち、理解も低下しているのではないかと思います。
- ・ありがとうございます。母共々とてもうれしく思っています。今後とも、よろしくお願い致します。
- ・早い対応に満足しております。助かっています。ありがとうございます。
- ・利用者の家族の情報をどれだけ理解されているのか疑問に感じることもあり、当初にお伝えしてる事が違ったり、あらためて問われることがある。
- ・いつも親切に対応なさって下さり助かっています。
- ・いつも無理を聞いて頂き、有難く思っております。どんな事も親身になって、早急に対応して下さいます。
- ・いつもお忙しい中、丁寧に対応していただいています。お世話様です。ありがとうございます。
- ・いつも迅速に対応頂き、助かっています。
- ・全て満足しております。
- ・今、担当して下さいしているケアマネジャーさんヘルパーさん共に良くして頂いてますので、大変うれしく思っております。いつまでもこのままでと……私の勝手なお願い。
- ・親身になってお話を聞いたりアドバイスをしたり動いたりして下さい、大変ありがたく思っております。
- ・いつも親身になってお話を聞いて下さり、又的確なアドバイスを頂き感謝しております。
他の事業所さんとの連携もスムーズにして下さっていると思います。
- ・年々、体の調子が悪くなってきました。色々お願いしたいと思いますが金銭面の心配があります。
- ・いつも親身になってお話を聞いて頂き、ありがとうございます。今後共、よろしくお願い致します。
- ・いつも大変良く対応頂いており感謝しております。今後共、どうぞよろしくお願い致します。
- ・家内が老人ホームでお世話になっておりますが、もう少し、居宅介護との連携が出来ればよいなと思いますのでよろしくお願い致します。

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。

ご多忙の中、ご回答に協力を頂きまして、ありがとうございます。

アンケート結果は、昨年度と比較をさせて頂いております。

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活かし業務改善に反映を出来るような設問内容を検討して参ります。

また、サービス提供を頂いている事業所様についてのご意見もありました。対応についてお困りのことがありましたら、ご相談を頂けますと幸いです。当施設の各部署へのご要望も頂戴をしております。同じ建物にある利点を生かして、情報提供や相談・連携を深めていきたいと思っております。

この他、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てください。一緒に「皆様のこれからを考えていきたい」と思っております。

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。