

2020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115名の方にお問い合わせしたところ、80名の方よりご回答いただきました。90歳を越えておられる10名以上の方より、ご回答も頂戴出来ました。

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。

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	未記入、その他
昨年度	42	26	3
今年度	46	33	5

性別

	男性	女性	未記入、その他
昨年度	16	53	1
今年度	25	54	2

年代

	~30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代~
昨年度	0	1	8	11	16	33	1
今年度	0	1	10	14	11	32	11

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	58	4	8	0	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	67		13		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	54	6	10	0	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	62		18		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	58	4	8	0	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	68		11		0	1

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	56	7	6	0	0	1
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	64		12		0	2

5 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
昨年度	51	4	9	0	0	6
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	56		16		0	8

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	56	4	8	0	0	2
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	66		13		0	1

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	59	6	5	0	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	67		9		0	4

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	60	3	7	0	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	63		15		1	1

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	56	8	4	1	0	0
	良い		普通		悪い	分からない
今年度	66		13		1	0

3: 質問事項について、ご要望・ご意見がございましたらお聞かせください。

- ・ケアマネジャーさんには、大変良くして頂いて、満足しています。ありがとうございます。
- ・現在のケアマネジャーさんのお人柄に満足しております。どうか、異動など無い様希望します。
- ・今のところは、別にございません。
- ・いつもご親切に、てきぱきと明確に、説明等して戴いて、とても来て下さる日を待っています。
- ・大変感謝しております。
- ・複数事業所との連絡を密にしてくださっているケアマネさんに感謝の言葉もございません。おかげさまで、暗いイメージだった介護が明るいイメージになりつつあります。お電話では話にくい内容も時々お顔を見せていただくことで、とても安心して相談ができます。これからもどうかよろしく願い致します。
- ・利用させて頂きまして半年位になります。正直、始めは不安でしたが、各々関係に対し、連絡もよく、安心してこれからも利用させて頂きたく思っています。介護者の妻です。
- ・親身になって相談にのってくださり、助かってます。
- ・分からない事を質問すると、いつも丁寧にアドバイスをいただけるので助かっています。
- ・ほぼ主要な項目は挙げられており、その他についても、特に不満はありません。職員の皆さん、親切に気配りを下さり、ありがとう。
- ・急なショートステイが必要になった際、担当ケアマネさんは勿論のこと、本能の他の方もとても迅速に動いて下さり、大変に助かりました。皆様の日頃の連携を感じ、心強かったです。
- ・何も無い。言うことない。このままで十分でございます。
- ・良くして頂いて感謝致しております。

4: 「高齢者福祉施設本能」に対してのご意見、ご要望がありましたらお聞かせください。

- ・いつもお気づかいありがとうございます。よろしくお願い致します。
- ・いつも御世話になりありがとうございます。
- ・皆さん、いつも笑顔でお世話して下さい、有難く思っております。又、急な要望にも対応して頂き、感謝しております。これからもよろしくお願い致します。

- ・親戚からいいお話を聞いていましたので、お声をかけさせていただきました。これからもきめ細かなサービスをお願い致します。
- ・若い人が多く皆様元気がいいですね。「ガンバレ本能!!」ありがとうございます。
- ・満足しています。今後共よろしく。
- ・見学してみたい。体験できたらいいと思っております。
- ・質問。ある時、迎えの際の電話での連絡はしなくなったように思いますが、依然と電話にてこれから行きますとの連絡がされているようですが、それが必要なのかどうかの是非。
- ・丁寧な対応をして頂き、ありがとうございます。今後共、よろしくお願い致します。
- ・きめ細やかなサービスをしていただき、食事も美味しく楽しいようなので感謝しています。
- ・受け入れ設備、ケアの皆さんの対応には満足しています。理想的には、終日、スケジュールが洩れなく充実していることを期待。何もすることがなくて、じっと座っている時間が多いように思います。ロスタイムが少しでも少なくあります。
- ・介護保険の費用の仕組みや、その他、後期高齢医療保険についても勉強会の開催などして下さると有難いなと思います。具体的な事例に基づいたケアプランとその費用についての説明会があればいいのになと思います。
- ・これからよろしく御願ひ致します。
- ・いつも〇〇さんにはお世話になりまして、ありがとうございます。今後共よろしく御願ひ致します。
- ・いつもお世話になっています。

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。

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。
アンケートの回答項目は減ら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。対応や連携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。施設本能へのご意見やご要望も頂戴をしております。アンケート内容を施設内で共有し地域に根付いた支援を行えるように各部と連携を深めていきたいと考えております。

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ください。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。