

2021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

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、83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。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: 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	普通	悪い	分からない
昨年度	58	8	0	0
今年度	65	17	0	1

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	普通	悪い	分からない
昨年度	62	18	0	0
今年度	64	17	0	2

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	普通	悪い	分からない
昨年度	68	11	0	1
今年度	66	15	0	2

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	普通	悪い	分からない
昨年度	64	12	0	2
今年度	71	10	0	2

5 担当ケアマネジャーが不在の際の対応は、きちんとしていますでしょうか。

	良い	普通	悪い	分からない
昨年度	56	16	0	8
今年度	61	14	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	普通	悪い	分からない
昨年度	66	13	0	1
今年度	60	13	0	10

7 現在の状況にあったケアプラン作成が、できていますでしょうか。

	良い	普通	悪い	分からない
昨年度	67	9	0	4
今年度	62	17	0	4

8 サービス提供事業所(デイサービスやヘルパー等)との連携や相談は、できていますでしょうか。

	良い	普通	悪い	分からない
昨年度	63	15	1	1
今年度	64	15	0	4

9 サービス提供している介護事業所(デイサービスやヘルパー等)に、満足されていますでしょうか。

	良い	普通	悪い	分からない
昨年度	66	13	1	0
今年度	69	11	0	3

2: 上記、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。

- ・ありがとうございます。特に言うことはありません。
- ・1件のデイサービスの帰宅時間が早いのが少し不満(13:30頃)。
- ・いつも急なお願いや相談にも早急に対応して頂き、有難く思っております。
- ・いつもお世話になります。
- ・大変お世話になっております。これ以上、何も言うことはありません。
- ・丁寧なアドバイスを頂き、ほっとします。連絡帳を見て当日の様子が分かり、家族として感謝しています。
- ・ケアマネジャーさんの交代。コロナウイルス、自宅訪問自粛、電話での対応では、アンケートに答えるだけの関係は出来ていないので失礼する。
- ・親身に相談に乗って頂いてうれしいです。
- ・コロナのワクチンも薬も出来ていない間は、訪問を控えて頂きたい気持ちはあります。あと、アンケートを送る封筒にケアマネジャーの判子が押してあると、本気でアンケートを取る気があるのか疑問に感じます。
- ・プライバシーのことは我々には分からないので、配慮の方、宜しくお願いします。
- ・新しいケアマネさんが合わずに交代をして頂きました。新しい担当の〇〇さん、気さくにお話し頂く中にもお世話になっている父の様子を気遣ってくださるのがうれしいです。サービスの内容や訪問中にも、細かく指摘を頂くことにはびっくり。介護度合も気軽に丁寧に説明を受け、特養が無理と納得ができました。利用者側に寄り添い新しい提案や計画もやんわり進めてくださり、お話しをすると家族はホッとできます。
- ・今のマネジャーさんはとても親切で良く相談にも耳を傾けてくださいますので最高です。
- ・ケアマネさんを変えないで！
- ・いつもありがとうございます。
- ・ケアマネジャーの異動は極力控えてもらいたい。年齢がいつか担当が変わると非常に不安になる。

3: 新型コロナウイルス感染症が終息したあとに、行いたいことはありますか。

- ・今は籠の鳥です。終息すれば、青空の下に連れて行ってもらい、あちこち飛んで廻りたいと思っております。
- ・家族での会食や孫との外出。ステイホームは介護をする家族は息が詰まりそう。自由に老親を連れて食事や買い物に行ったり、人の大勢いるところに出掛けたいですね。
- ・夫婦で旅行でも行けたらいいな、と思っています。
- ・植物園等に外出させて頂きたいです。
- ・デイサービスで前の様に色々あったことが、早くできるようになればと思います。
- ・インフルエンザの様に、薬が出来ても、ゆるやかに流行し続けると思うので根絶やしできない限り、特にありません。
- ・神経質になって制約された自粛から解放する方法が、まだよくわからない。
- ・以前のように、時々外出・遠出ができるようになればいいなと思っています。
- ・少々の外出を希望する。
- ・外出してたくさんの人と交流をしたい。
- ・今のところは、特にございません。
- ・早く、旅行・ランチに行きたい。

- ・外食。
- ・旅行。
- ・今年になってから足どりが悪くなっています。何か歩けるように「ケア」はできないでしょうか。
- ・インフルエンザが流行するかもしれないと言われるので心配です。
- ・屋外レクレーションを再開して頂けるとありがたいです。
- ・新型コロナが来年の今時分に終息しているとは誰も思っていない。飲食店やホテルがどうなっているか、世の中が暗い方にかわっていないか。
- ・どこかにいきたい。
- ・1日も早い終息を心より願っておりますと同時に、次のレクリエーションを心待ちにしています。
- ・紅葉の季節になってくるので、外出ができたらと思います。

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。

- ・何事においても早急に手配をして頂き、大変有難くありがたく思います。
- ・コロナ対策で大変だと思いますが、よろしく願いいたします。
- ・とても親切、丁寧に対応して頂いております。
- ・ショートステイの帰宅時間が早いので、もう少し時間延長、あるいはデイサービスとの連携ができれば、利用しやすいのに……と思います。
- ・とてもよくやって頂いています。ただ、まだ各自、相異なる個々への対応が今一つ。でも大変だと思います。総括してありがとうございます。
- ・ショートで変わった様子があれば、とても丁寧に説明して頂いています。
- ・見学会等の機会を増やして欲しい。
- ・助かってます。父も喜んでいきます。いつもありがとうございます。
- ・お世話になって安心できています。今後ともよろしく。
いつもデイサービス、喜んでいきます。
- ・デイサービスの長時間を利用させて頂いているのですが、コロナの関係で10月終了と伺っています。また、利用できるを願っています。
- ・いつも親切に対応して頂いています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ケアマネジャーの〇〇さんには感謝の気持ちでいっぱいです。対応が素早く、常に状況にあったケアプランを考えてくださりストレスを抱えることなく母と笑って過ごせます。
- ・職員の方々の心地良い対応と笑顔で楽しい毎日を過ごさせて頂いておりますと共に「ありがとうございます」の気持ちを職員の方々にお伝えしたいくらいです。
- ・いつも大変よくして頂きまして、ありがとうございます。

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。
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。

ご存じの通り、12月になり京都府内での新型コロナウイルス感染症新規感染者は、100名を上回る人数が確認がされています。家庭内感染が20%と多く、未就学児や小学生、高齢者の多くは家庭内で感染されています。換気や加湿を十分に行って頂き手を伸ばせば届く距離でのマスクなしのお喋りやタオル等の共用を避け、飛沫接触を少なくして頂き、家庭内にウイルスを持ち込まないよう感染防止をお願い致します。また、60代以上の新規感染者も急増しています。感染経路不明の事例も増えていると耳にしております。

現時点での、居宅介護支援における自宅訪問や対応は、京都市からの通知により、通常通りとさせて頂いております。その中で、当事業所も、短時間訪問や密を避けながらのサービス担当者会議の開催等の工夫をしております。皆様にも感染予防のために、マスクの着用・換気などへのご協力とご配慮をいただきますようお願い申し上げます。

また、今年度は、人事異動による担当ケアマネジャーの交代もありました。同時期に新型コロナウイルス感染症のため、京都市より、ケアマネジャーの訪問業務の自粛もあり、ご不安をお掛けすることになりました。

不自由な時期が続きますが、新型コロナウイルスへのワクチンのニュースも耳にするようになり、少し希望の光が見えてきているようにも感じております。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。