

## 2021年度本能居宅介護支援アンケート集計

いつもお世話になりありがとうございます。

ご多忙の中、たくさんの方にアンケートご回答に協力を頂き、ありがとうございます。

アンケート結果を下記のとおりご報告いたします。

### 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) 丁寧な言葉づかいで対応していますでしょうか

	良い	普通	悪い	わからない
昨年度	65	17	0	1
今年度	69	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	普通	悪い	わからない
昨年度	64	17	0	2
今年度	69	13	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	普通	悪い	わからない
昨年度	66	15	0	2
今年度	72	9	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	普通	悪い	わからない
昨年度	71	10	0	2
今年度	69	11	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出来ていますでしょうか

	良い	普通	悪い	わからない
昨年度	61	14	0	8
今年度	64	12	0	6

- (6) プライバシーへの配慮は出来ていますでしょうか

	良い	普通	悪い	わからない
昨年度	60	13	0	10
今年度	69	10	0	3

- (7) 生活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	普通	悪い	わからない
昨年度	62	17	0	4
今年度	66	14	0	1

\*☑なし1

- (8) サービス提供事業所(デイサービスやヘルパー等)と連携や相談は出来ていますでしょうか

	良い	普通	悪い	わからない
昨年度	64	15	0	4
今年度	69	9	0	3

\*☑なし1

- (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	わからない
昨年度	69	11	0	3
今年度	65	11	2	2

\*☑なし2

## 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

- ・現在のサービス支援はコロナ禍の状況の中ありがたく思っています。ケアマネジャーの方には丁寧な指導を頂いておりますのでありがたく助かります。
- ・今以上の要望はありません。充分です。
- ・〇〇さんずっと担当でいてください。
- ・よく気が付いて満足しています
- ・上記9について。ここ1・2年で人事異動が頻繁にあったように記憶しています。
- ・朝のお迎えのお電話の際、ご自身のお名前を名乗ってくださる方もあれば「本能です」とだけ、おっしゃる方など様々です。お名前はきちんと名乗ってお電話して下さる方が安心感が持てます。送迎の際の手押し車の扱い方なども職員さんによってまちまちです。挨拶もそうですが職員さんのご経験などで電話も送迎時の対応もずいぶん違います。現在も大変人気がある施設だと思いますが、その辺りより徹底頂けたら益々ファンが増えると思います。\*異動されたり長期間お休みされる職員様はコメントでお知らせいただけるのでわかりやすいですが、新しく職員になられた方がお迎えに来られた時も自己紹介がある方、無い方、様々です。慣れた方から担当が変わるのは高齢の利用者も家族も正直不安になります。簡単に新しい職員紹介のレターなど作成されるか、本能に勤務されて1か月は新任の方と解かるように名札を少し大きめにされるなどして頂けると嬉しいです。(作成されておられたのに私が拝見できてなかったらお許してください)
- ・デイサービスへ通所させ本人も私も良かったです。本人も楽しく通所しており土日祝日もなく、対応して頂き介護士さんには感謝しています。
- ・いつも迅速ご丁寧に対応して頂きどうもありがとうございます。
- ・急な要望にもいつも対応して頂きありがたく思っております。
- ・何かあったらケアマネジャーさんに話をし色々に対応して頂き大変助かります。
- ・いつもちゃんとして頂いております
- ・本能デイサービスはありがたいです。この頃楽しく感じます。私はこの頃年も重ねたので喘息が時々苦痛に思います。
- ・ケアマネジャーが親切で最高。
- ・全て丁寧にして頂き助かっています。
- ・良くして頂いております。
- ・今のままで充分です。

## 3. コロナ禍でのケアマネジャーの支援方法について、どのようにお感じですか

- ・コロナ禍においても丁寧な指導やデイサービスでの状況・情報等も教えて頂き助かります。特に認知症が進んできているので、ずっと見て分かっておられる方がケアマネジャーだと安心しました。
- ・コロナの初期のころは認知症の父の通うデイサービスの利用を控えさせたり、また、再開したりしたが担当のケアマネさんはデイサービス事業所とも上手く連絡を取ってくださり助かった。コロナだけではなく柔軟に緊急時に対応いただけることが一番の安心に繋がると思う。かなりのハードワークとは思うので無理を言いすぎないことを心掛けたいが。
- ・今のままで良い。

- ・ケアマネジャーさんの方が大変ですね。本当に良くして頂いています。
- ・大変だなと感じています。
- ・いつも来て貰って安心しています。
- ・色々と助けて頂いてありがとうございます。
- ・毎月一度は来てください。母の様子を見て貰い大変助かっており安心しております。何時までも担当のケアマネさんが変わらないようお願い致します。
- ・今やっただいていてくれるようで良いと思います。
- ・色々と解からないことを聞きましたが、ちゃんと教えて頂きました。
- ・とてもいい方です。
- ・良かったと思います
- ・コロナ禍だから仕方がない。
- ・不自由な条件の中でたくさんのご配慮を頂いてありがたく思います。
- ・現状で良いです。
- ・頼りにさせて頂いているのでやはり1か月に1回は対面でお会いできると嬉しいです。
- ・出来る範囲で十分のことをして頂いていると思います。
- ・電話対応で充分OKです。
- ・お電話で色々ご相談に乗って頂いておりお顔を見られないのは寂しいですが特に不便は感じていません。
- ・電話で充分対応して頂きました
- ・私個人も大変ですがケアマネジャーさんも個人ですのでご苦労があり大変だと思います。
- ・今の方法で良いと思います。
- ・今の場合は電話の対応でよろしいかと思います。
- ・電話でお伺いしたりでコロナ禍なので仕方ないと思います。
- ・こんな状況ですので対面での支援は難しいと思いますので訪問せずに済む少しの時間を有意義にお使いいただければと思います。
- ・ありがとうございます。
- ・息子が亡くなった時にお世話になったことがありがたくて忘れられません。私の一生の気持ちです。
- ・出来る範囲で頑張っ頂いております。安心しております。
- ・永年お世話になっておりましたケアマネジャーが交代されると聞き残念ではありません。なぜ交代されるのでしょうか。
- ・お疲れ様です。感謝しかありません。
- ・今までのままで結構です。
- ・コロナ禍なので仕方がないと思います。電話で丁寧に対応して頂いていると思う
- ・この時勢仕方がないと思いますがこんな時は？と話せる時間が欲しいですね
- ・本当に対応はむづかしいです。やはり対面で種々の問題点を協議する事が大切だと思います
- ・現在のところは充分に感じています
- ・まん防が出ているうちは今の方法で良いのではないですか

#### 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

- ・極力現場対応の方の人事異動はやめて頂きたいと思うます。家族のある所でもそのように感じるので一人住まいのところは大変だと思います。
- ・介護保険についての勉強会(仕組み・費用・具体的な事例でのケアプラン等) が利用者の家族向けにあればいいと思う。市販の本やネットの情報ではなかなか理解できないので。有料でも構わないので10回コースとか(資格スクールみたいですが) あればと。
- ・ケアマネさんの異動は困ります。
- ・本当に親切で良くして頂いています。ありがとうございます。
- ・永年ケアマネジャーさんにお世話になっています。信頼して全てをまかせています。突然変更になることの内容をお願いします。
- ・意思のわかって貰えているケアマネジャーがかわるのはかなん。人との関係づくりに時間が掛かる。
- ・お世話になって早いもので4年経ちました。本当にありがとうございます。母との生活も
- ・5年になり、その間、色々問題が生じてきました。その度ケアマネジャーさんにはご尽力頂きました。先月も事件があり今は何とか治まっていますが、人の気持ちなのでいつ変わるか…いつも上手に元に戻して頂きお医者様でもできない専門的なことでコロナ禍で人との接触が制限されている時期に家の状態がわかっている方の移動は不安なのですが…
- ・こまめに連絡を取り合っているようで助かっております。
- ・夜の延長(食事)の復活を希望いたします。よろしく願いいたします。
- ・おかげさまで母も機嫌よくすごさせて頂いております。どうもありがとうございます。
- ・ケアマネジャーさんとデイサービスの職員の方との連絡が行き届いているので有難いです。
- ・本人も楽しみにしているので私たちも助かります。
- ・全てのスタッフの方々がコロナ禍での制限や支援者へのかかわりで感じるストレスなどをプライベートでは忘れて穏やかに過ごされますように願います。
- ・お世話になり感謝しております。
- ・少しずつでもイベント事が出来ればまた楽しみが増えるのですが。落ち着けばお願いします。
- ・水・土曜日なのですが待つようになりました。お世話をしてくださる方、良い方で良かったです。
- ・これからどのようになるのかわかりませんが最後までよろしく。

## 京都福祉サービス協会本能居宅介護支援事業所より

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。

頂戴いたしましたコメントは、そのまま記載(一部抜粋)をさせて頂いております。

来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できるような設問内容を検討して参ります。

また、他部署と併せて頂きましたご意見に関しては施設内で共有し、施設全体としてますます皆様にご満足いただけるようなサービスを目指して参ります。

昨年度から続くコロナウイルスの蔓延にて、居宅への訪問やサービス提供に制限が出ていた時期もあり皆様方にはご迷惑をお掛けしていたところかと思えます。

現状ではすべての措置は解除されてはおりますが継続して京都市のガイドラインや法人が定める予防策に従い、出来る限り密を避け感染拡大に努めながら業務を行っております。

皆様方にも訪問時にはマスクの着用や換気など引き続きご協力いただけましたら幸いです。

また、昨年度・今年度と、ケアマネジャーの異動・交代が続き、あわただしい時期と重なり、皆様方にはご心配とご迷惑をお掛けいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

担当交代となりましても引き続き、皆様方のより良い生活を支援するお手伝いが出来ますよう精進して参ります。

皆様方から頂戴いたしましたご意見や叱咤激励を糧に、今後も気軽にかつ相談しやすい

「地域の相談窓口」として皆様方のお役に立てますよう研鑽していく所存です。

今後ともよろしく願いいたします。