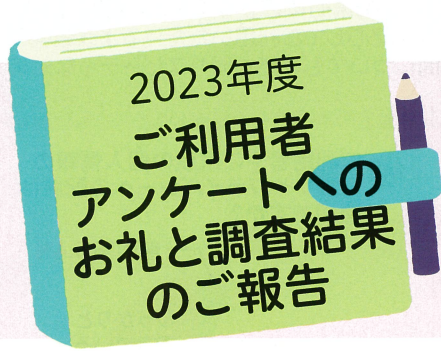




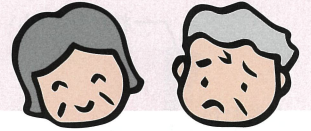
きょう ほんの ぼの

<https://www.kyoto-fukushi.org/>



当法人では、ご利用者の皆様に喜んでいただけるサービスの提供を目指して、毎年ご利用者・ご家族様へのアンケートを実施させていただいております。アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告いたします。今回も皆様から、数々の具体的で貴重なご意見やご提言をいただき感謝申し上げます。いただきましたご意見やご提言につきましては、速やかに検討を行い改善すべき点は改善をして、今後のより良いサービスの提供に繋げて参ります。

- アンケートは無作為抽出により実施いたしました。(依頼総件数932件)
- グラフの比率については、小数点1桁の処理をしております。



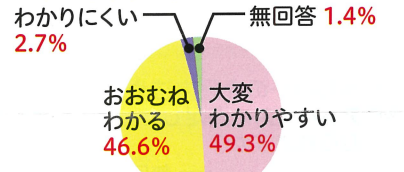
訪問介護

<アンケート依頼数 353件/回答 148件>

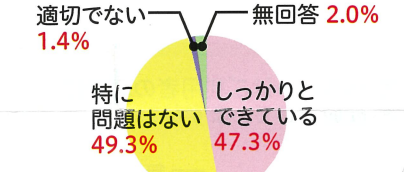
「コロナ禍の中での様々な対応に感謝します」とのお声をいただいております。この数年間ご利用者ご家族様には、サービスを利用されるにあたり多くのご不安やご苦労があったことと推察いたします。今後も気を緩めることなく感染防止には十分な対策を講じてサービスの提供を続けて参ります。また「ヘルパーさんはよく気が付いて仕事に励まれ、話もしやすく訪問を楽しみにしている」「これから生きていく限り〇〇事務所のヘルパーにお世話になりたい」等のお声は、ヘルパーとして一番のやりがいに関わる賛辞となります。感謝いたします。

一方、「おしゃべりがやや過ぎる」「トイレの掃除のくいろは>が分かっておられない」等の率直なご意見もいただいております。日々の申し送りや定期的な研修等においても、いただいたご意見を活かし、改善を図って参ります。また「早朝に事務所に連絡が取れるようにしてほしい」というご要望もあり、早朝だけでなく夜間の時間帯における連絡体制については、それらの時間帯の専用電話の周知徹底も含め、確実な対応が出来るよう更なる連絡体制の強化を図って参ります。

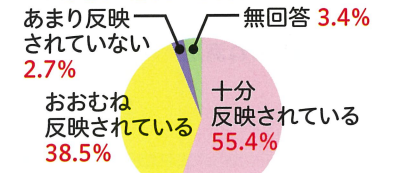
1 契約やサービス利用の説明について、わかりやすく説明できていますか?



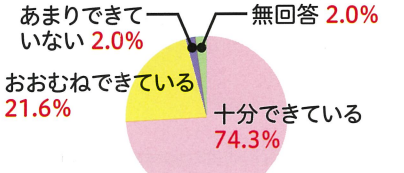
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



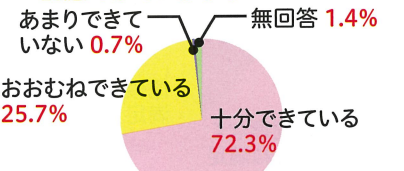
3 訪問介護計画書にご利用者やご家族の意向は反映されていますか?



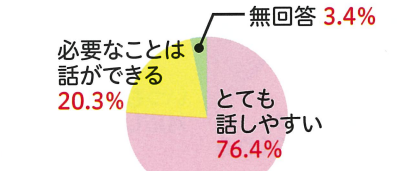
4 ヘルパーは訪問介護計画書どおりにサービスを実施できていますか?



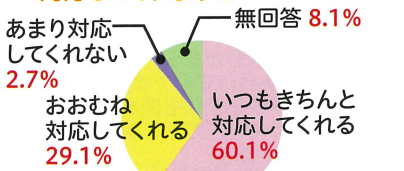
5 ヘルパーはご利用者の尊厳に配慮できていますか?



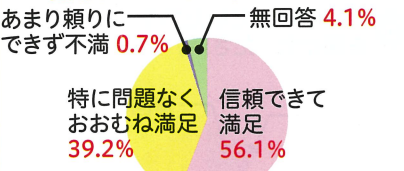
6 ヘルパーとは話しやすいですか?



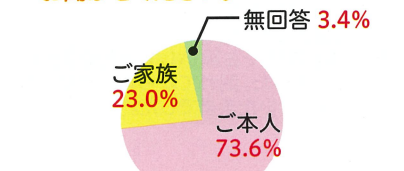
7 在宅相談員は困りごとがあるときに対応してくれますか?



8 当事務所のサービスを利用していかがですか?



9 ご回答いただいた方をお聞かせください。



- 急な依頼にも対応していただきとても助かっています。
- 朝7時には事務所に電話がつかないようにお願いしたい。
- 訪問介護どこまでやって下さるのかわからない時が多い。
- 同じ人がずっと来てもらうと要領よくしてもらえるのでありがたい。変更があると困る。
- テキパキとした支援を頂ける時間は母にとり、他県に住む家族にとっても安心出来る時間です。
- ヘルパーさんの数が減ってきているようで、この先の事が心配です。

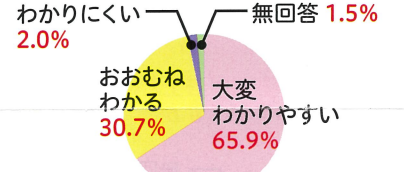
居宅介護支援

<アンケート依頼数 349件/回答 205件>

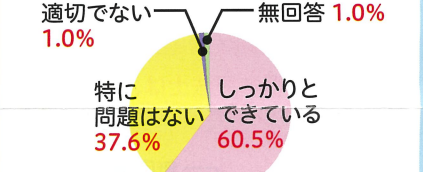
4事業の中で一番高い回答率(58.7%)となっております。介護サービスをご利用いただくにあたり、ケアマネジャーがお話をお伺いしながら作成いたします「ケアプラン」や「毎月のモニタリング訪問」で、ご利用者・ご家族様との接点が多方面にわたり多いことによるものと推測しております。

「セニアカーの手配をしていただき、行動範囲が広がり「生きる力」を得た」「本人の事だけでなく、家族のことも気遣ってもらい感謝している」等のお声もいただいております。ケアマネジャーにとっては大きな励みとなります。ありがとうございます。一方で「デイサービスの後で訪問されるとしんどい時がある」「家族として担当のケアマネジャーと意思疎通が上手くいかない」等の要望や苦情もいただいております。改善と反省を重ねながら、今後も皆様の暮らしを支える良きパートナーとしての役割を果たして参ります。

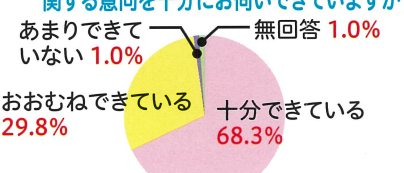
1 契約やサービス利用の説明について、わかりやすく説明できていますか?



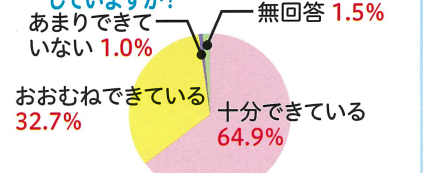
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



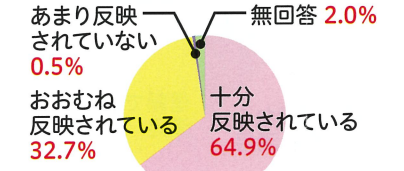
3 ケアプランの作成前に心身の状況や生活全般に関する状況、介護サービスの利用に関する意向を十分にお伺いできていますか?



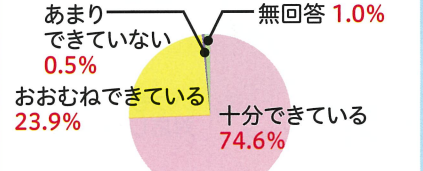
4 ケアプランの作成時に、ケアマネジャーは事業所の紹介やサービスに関する説明をしていますか?



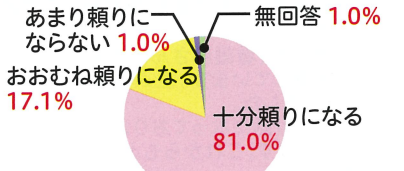
5 ケアプランにご利用者やご家族の意向が反映できていますか?



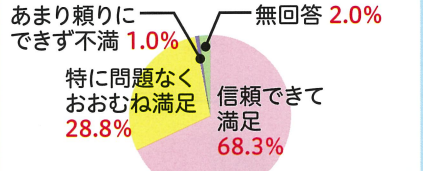
6 ケアマネジャーはご利用者の尊厳に配慮できていますか?



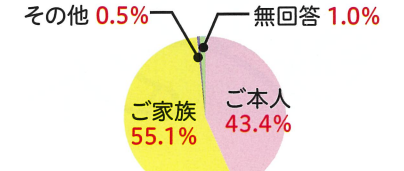
7 ケアマネジャーは頼りになりますか?



8 当事務所のサービスを利用していかがですか?



9 ご回答いただいた方をお聞かせください。

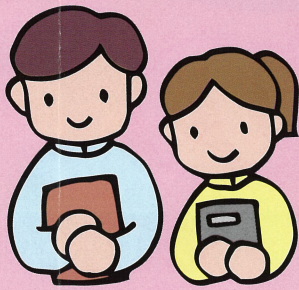


- 何よりマイペースな利用者の気持ちを充分分けて下さり心強い事です。
- ケアマネジャーの助言のお陰で介護の考え方が楽しくなっています。
- 担当ケアマネさんは、毎年変更がありますが、きちんと引継ぎ等もして頂いています。
- 娘の私も後期高齢者になり、老々介護の状況ですので、デイサービスやショートステイ福祉用具のレンタル等色々とお世話になってます。
- 素人に分かり易く説明して下さい学ぶところが多く大変感謝しております。

訪問看護

<アンケート依頼数 45件 / 回答 15件>

回答数が15件と少ない中ではありますが、どの項目も「おおむね満足・満足」であるとの評価をいただいております。「訪問看護・リハビリを利用して大変元気になってきた」「主治医の先生と連携して、適切な対応をもらっている」等のお声をいただき、訪問看護の本来の役割が一定果たしていることに安堵すると同時に、今後もご利用者・ご家族の皆様にとって身近な事業所となるよう一層の精進をさせていただきます。



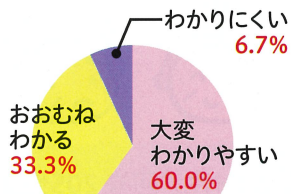
夜間対応型訪問介護

<アンケート依頼数 185件 / 回答 56件>

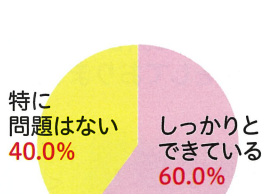
「夜中に身体が動かなくなり、不安でいっぱいなのに通報したら、優しい声と一緒に考えてくださり心が落ち着いた」「早朝や夜間にも関わらず通報すると直ぐに駆けつけてもらい助かっている」とのお声を届けていただき、ご利用者・ご家族様が24時間365日、事業所とケアコール端末で繋がっている安心感を実感していただけたことを嬉しく思っております。

一方、「誤報しなくてよいように緊急通報用のペンダントの改良をしてほしい」「随時訪問については、もう少し早く訪問してほしい」とのご提言やご意見もいただいております。今後とも機器の使用方法につきましては、誤った操作に繋がらないよう丁寧な説明をさせて頂くとともに、機械的に必要な改良等に関してはいただいたご意見をメーカーに伝えながら、安心してご利用いただけるよう環境づくりを行って参ります。また、随時の訪問についても可能な限りスピーディな対応ができるよう努めて参ります。

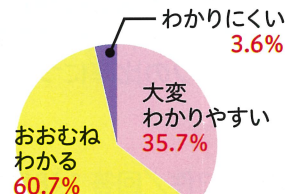
1 契約やサービス利用の説明について、わかりやすく説明できていますか?



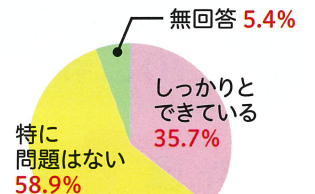
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



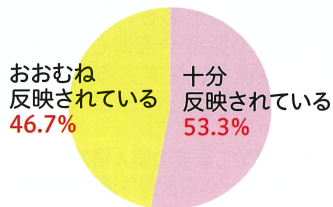
1 契約やサービス利用の説明について、わかりやすく説明できていますか?



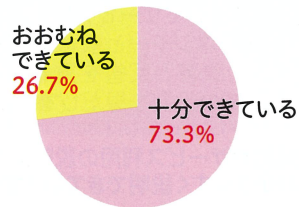
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



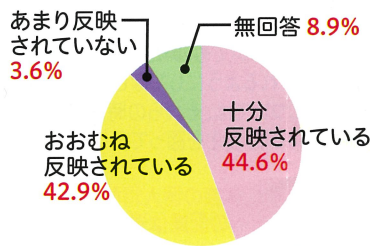
3 訪問看護介護計画書にご利用者やご家族の意向は反映されていますか?



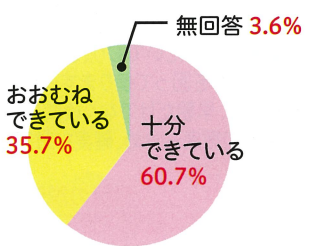
4 看護師・理学療法士は、訪問看護計画書どおりにサービスを実施できていますか?



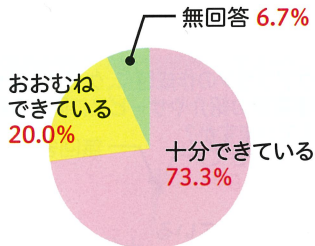
3 夜間対応型訪問介護計画書にご利用者やご家族の意向が反映されていますか?



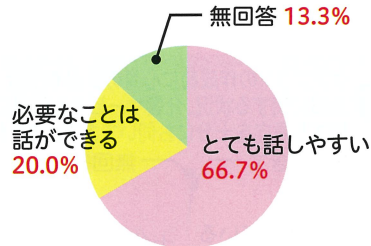
4 通報時にオペレーターは適切な対応ができていますか?



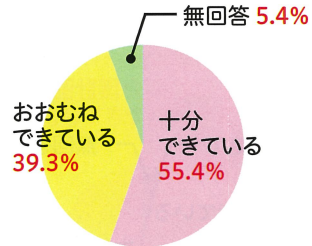
5 看護師・理学療法士は、ご利用者の尊厳に配慮できていますか?



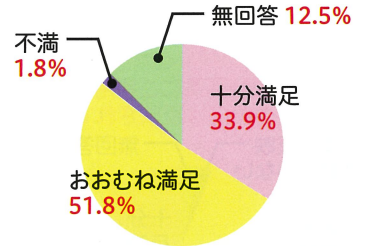
6 看護師・理学療法士とは話がしやすいですか?



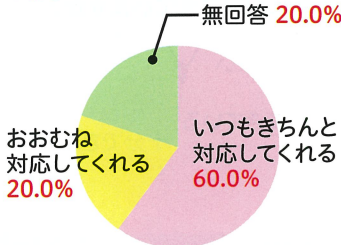
5 ヘルパーはご利用者の尊厳に配慮できていますか?



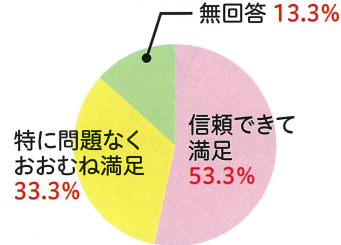
6 ヘルパーの介護方法やアドバイスに満足しておられますか?



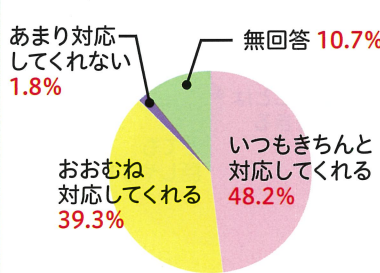
7 看護師・理学療法士は、困りごとがあるときに対応してくれますか?



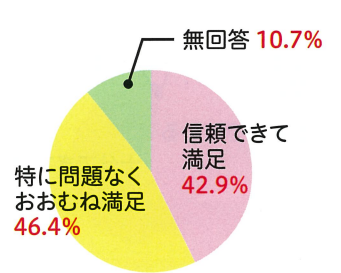
8 当事務所のサービスを利用していかがですか?



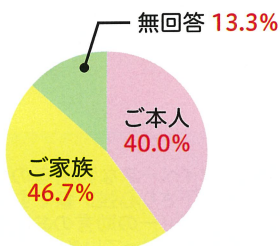
7 面接相談員は困りごとがあるときに対応してくれますか?



8 当事務所のサービスを利用していかがですか?



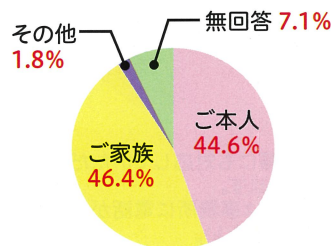
8 ご回答いただいた方をお聞かせください。



- いつも感謝しております。ありがとうございます。
- 理学療法士、看護師さんに大変お世話になり感謝しています。主人も大変元気になってきました。
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。これからもよろしく願いたします。



8 ご回答いただいた方をお聞かせください。



- 一つの案件で何度も足を運んでいただき本当に感謝しています。
- 非常ベル(通報)がもう一つ(ベッドの横と歩行器)にあれば安心です。
- いつも早朝や夜間にも関わらずすみやかに駆けつけていただき丁寧なお世話をして頂いております。
- 先日は大急ぎで駆けつけて下さり感謝感激です。とても心強く安心出来ました。
- ヘルパーさんにより仕事が違うことあり、不満の時もある。
- 夜中に体が動けなくなり、心が落ち着かず不安になるばかり。思い切って電話かけて良かったです。
- 先日は電話でお願いしてから40分以上かかりました。倒れてから40分以上ひっくり返っていたままでした。