

## 2020年度 ご利用者 アンケート 調査結果の ご報告とお礼

昨年10月に実施いたしましたご利用者満足度アンケートの結果をご報告させていただきます。今年度から実施方法を見直し、無作為抽出により887名(全体の約10%)の方にアンケートをお送りし、455名の方からご回答をいただきました。多くの方々にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆さまからいただきました、数々の具体的で貴重なご意見・ご提案を今後のサービス提供の参考とさせていただくとともに、地域の皆様の身近なサービス事業所としてお役に立てるよう取組んでまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

なお、アンケート以外にも皆様からのご意見をいただけるように、「ご利用者ご意見カード」を作成することといたしました。今年度中には皆様のお手元に届くよう準備を進めてまいります。

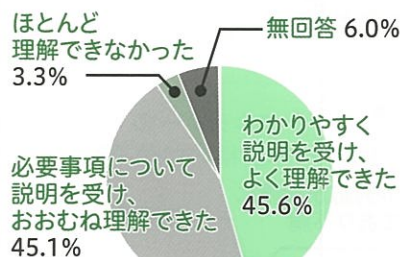


### ホームヘルプサービス

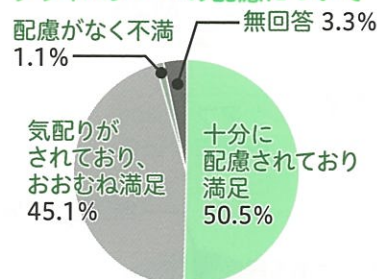
<配布数 356件/返信数 184件/回答率 51.7%>



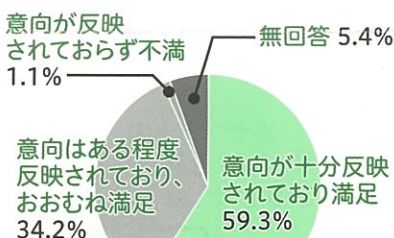
#### 1 契約やサービス利用の説明について



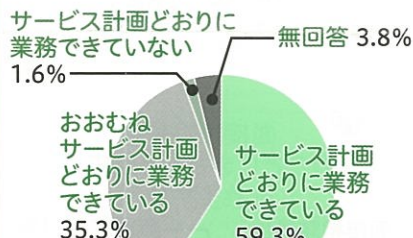
#### 2 ご利用者やご家族の個人情報やプライバシーへの配慮について



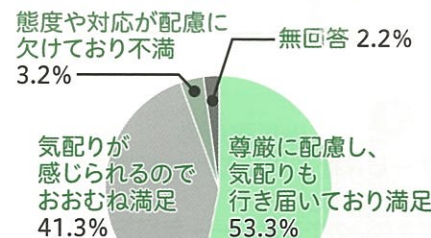
#### 3 訪問介護計画書について



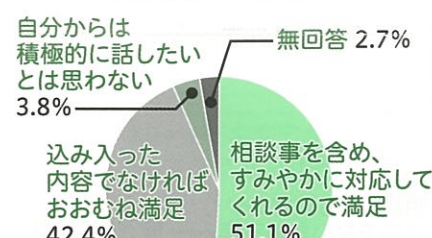
#### 4 サービス実施状況について



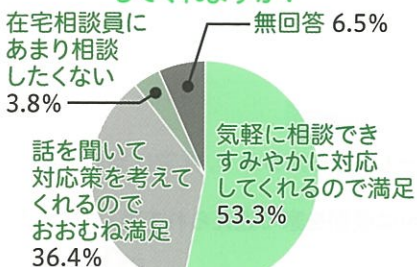
#### 5 ヘルパーのご利用者への態度はいかがですか?



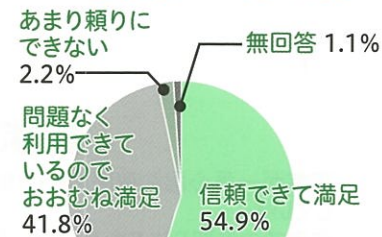
#### 6 ヘルパーは話しやすいですか?



#### 7 在宅相談員は困りごとにきちんと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?



#### その他内訳

- \*新型コロナウイルスのためマスクを着用して入浴介助をしてもらっている。大変なことと思うがマスク着用に感謝している。
- \*コロナでふさぎ込んでいる時期に、いろいろ工夫して楽しませて下さった。
- \*ステイホームが続く中、ヘルパーさんと家事をすることがとても楽しい。
- \*家族への細やかな報告があり感謝している。
- \*ヘルパーの訪問日を楽しみに待っている。たくさんの方の事を教えてもらえるのがうれしい。
- \*家事がだんだんと辛くなっているが、私もできる限り頑張りたい。
- \*母の存命の限り今後もお願いしたい。
- \*車椅子操作が不慣れな様子が見受けられるので操作方法や介助時の声かけについてももっと勉強してほしい。

## アンケート結果を受けての取組について

### 事業共通

新型コロナウイルスの影響により、ご利用者様・ご家族様が不安でストレスの多い生活を送られている様子が伺えました。そのような状況下、当法人のサービスを頼りにし、助かっているとの励ましのお声を多くいただいている一方で、訪問による感染を心配されている方もあり、今後とも引き続き感染防止対策を徹底しながら、皆様の日常生活が安心・安全なものとなるよう支援させていただきます。



### 訪問介護

介護技術(車椅子の操作等)に関して不十分、個人差があるとのこと指摘をいただいております。引き続き、介護技術の研修を定期的を実施し、ヘルパー全体の介護技術の底上げを図ってまいります。

### 夜間対応型訪問介護

寄せられたご意見から、夜間の時間帯に介護サービスを受けていただくことが、ご利用者様・ご家族様の安心感につながっていること、また在宅でのターミナルケアの一端を担わせていただいていることを再認識し、今後ともその期待に応えるべく体制の強化を図ってまいります。また、キーボックスの使用に関しては、ご利用者様が不安なお気持ちにならないよう、厳格な取扱いをさせていただきます。

### 居宅介護支援(ケアマネジャー)

コロナ禍のため、毎月のケアマネジャーの訪問がままならず、また外出やサービス利用の機会も減り、心細い思いをされている方が複数見受けられました。今後もしばらくはコロナの影響が見込まれますので、安全を確保しながら適宜様々な方法でご利用者様・ご家族様と連絡を取り合い、不安感を払拭できるような支援を継続させていただきます。

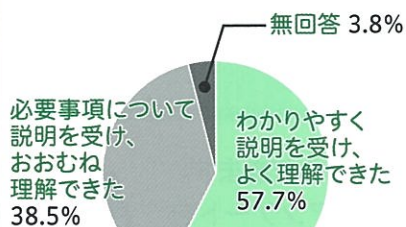
担当者の交代について、その時期を考慮してほしいのご意見をいただきました。誰が担当しても安心していただけるように、計画的に丁寧な引継ぎを心がけていきます。また、ご家族様からリモートによるサービス担当者会議への参加のご希望がありました。ご家族様の負担を軽減しつつ、相談や情報交換がしやすくなるようオンラインミーティング等の新しい取組も進めてまいります。



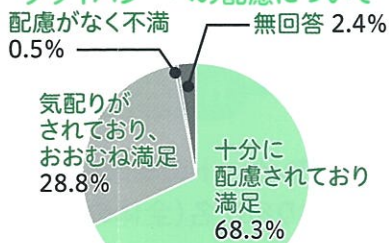
## 居宅介護支援

<配布数 341件/返信数 208件/回答率 61.0%>

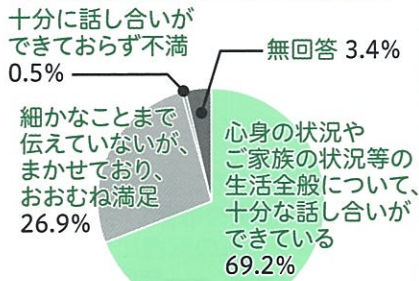
### 1 契約やサービス利用の説明について



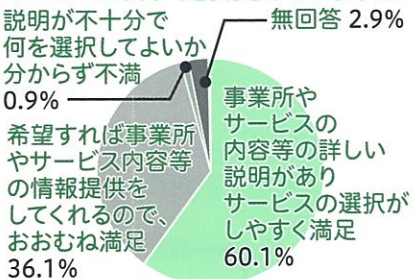
### 2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮について



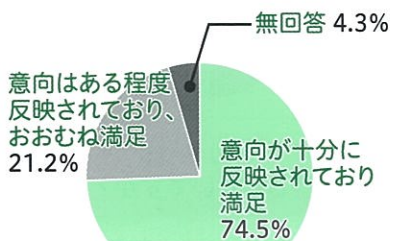
### 3 ケアプランの作成前に十分な話し合いができていますか?



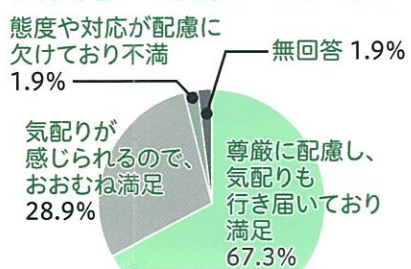
### 4 ケアプランを作るとき、ケアマネジャーは事業所の紹介やサービスに関する説明をしていますか?



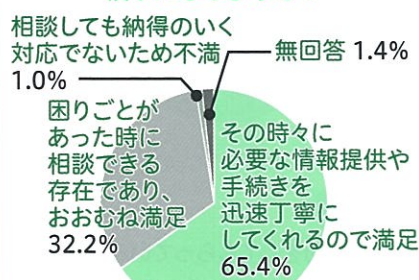
### 5 ケアプランの内容について



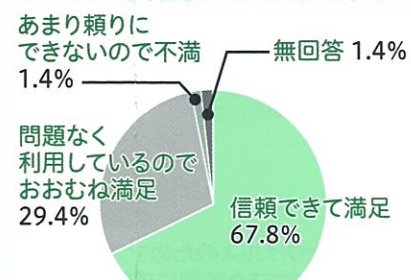
### 6 ケアマネジャーのご利用者への態度はいかがですか?



### 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るかがですか?



#### その他内訳

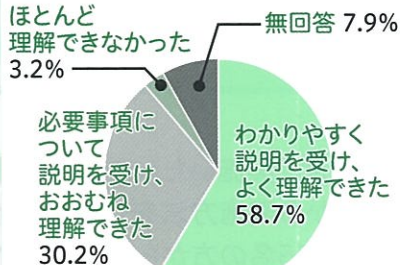
- \* 新型コロナウイルスの影響で毎月の訪問がなくなり、直接会えないことで心細く感じた。
- \* 新型コロナウイルスの影響で担当が交代しても長らく会えず不安になった。
- \* 新型コロナウイルスのため普段の動きが取れない中でも、本人の急な体調悪化の際には迅速に対応してもらって感謝している。
- \* 本人への支援だけでなく、家族の状況や思いにも寄り添ってもらえるので介護も頑張れている。
- \* 高齢者への支援なので、担当者は頻りに交代せず長く担当してほしい。
- \* 毎月の計画を立てる際にはスケジュール確認をしっかりとしてほしい。
- \* コロナ禍でも常に気に留めてもらっていることが分かり、心強かった。
- \* 困りごとに対して適切な対応や助言があり、不安が解消できた。



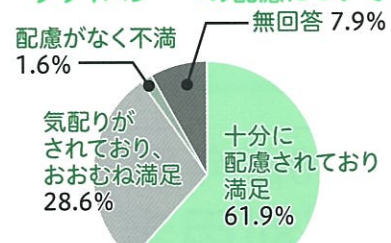
## 夜間対応型訪問介護

<配布数 190件/返信数 63件/回答率 33.2%>

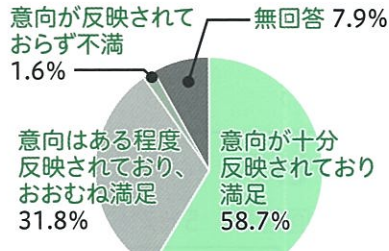
### 1 契約やサービス利用の説明について



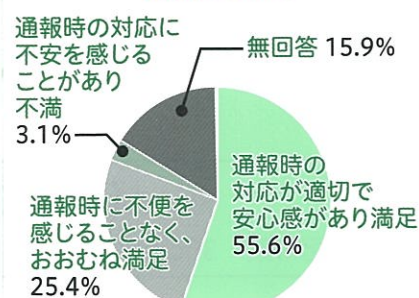
### 2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮について



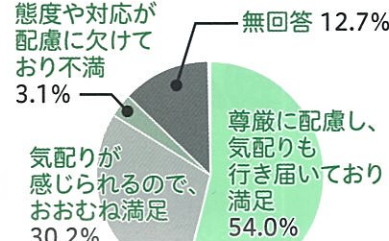
### 3 夜間対応型訪問介護計画書について



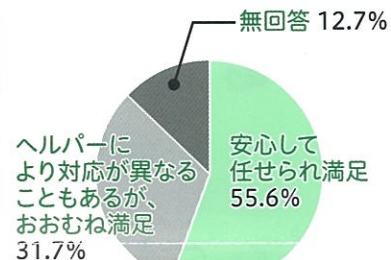
### 4 オペレーターの対応について



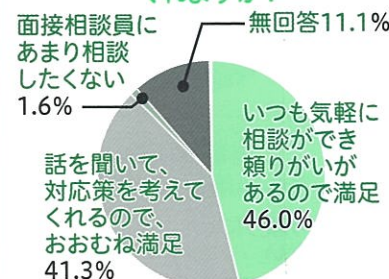
### 5 ヘルパーのご利用者への態度はいかがですか?



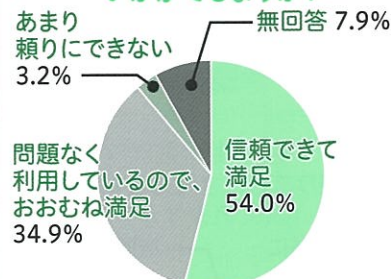
### 6 ヘルパーの介護方法やアドバイスに満足しておられますか?



### 7 面接相談員は困りごとにきちんと対応してくれますか?



### 8 当センターのサービスを利用しているかがでしょうか?



#### その他内訳

- \* 家族が一番心配な夜間の介護をカバーしてもらえるので、非常に安心で感謝している。
- \* 在宅での看取りにあたり利用した。父親は最期を家で迎えられる喜んでくれたと思う。ナイトの利用ができ家族も安心だった。
- \* 急な申し込みに迅速に対応して貰って助かった。
- \* ボタンの押し間違えにもさわやかに対応してもらい感謝している。
- \* テレビ電話が使用できなくなることは少し残念。
- \* 各ヘルパーがキーボックスの暗証番号を厳格に取扱っているか心配。
- \* サービス担当者会議が頻りにあり、家族にとっては負担になっている。今後はリモート会議等を検討してほしい。



## 本部事務所 移転のお知らせ

このたびは法人本部事務所は、3月22日(月)に以下のとおり移転いたしました。これを機に、従業員一同気持ちを新たに、今まで以上に努力を重ねてまいりますので、今後ともご支援をいただきますようお願い申し上げます。

〒604-8872  
京都市中京区壬生御所ノ内町39番5  
TEL.075-406-6330(代)  
FAX.050-3153-1502

## 編集後記

木々の緑が日増しに色濃くなってまいりました。この時期は環境の変化や気温の変動などによる自律神経の乱れから、体調に不調をきたすことがあります。自律神経の乱れは、栄養バランスのよい食事、十分な睡眠、適度な運動を心がけることで改善が期待できますので、毎日規則正しい生活を送り、素敵な春を過ごしましょう。