

きょうほのぼの

2021年度 ご利用者 アンケートへの お礼と調査結果の ご報告

当法人では、より良いサービスの提供を目指して、年1回ご利用者・ご家族へのアンケートを実施させていただいております。今回も皆様から多くの貴重なご意見やご提言をお寄せいただき感謝申し上げます。アンケートの結果がまとまりましたのでご報告いたします。いただきましたご意見やご指摘については早急に改善を進めるなど、今後の事業運営にいかして参ります。

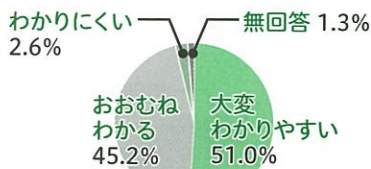
- アンケートは無作為抽出法により実施いたしました。(依頼数908件)
- グラフに記載の数値は、小数点1桁以下で処理しています。

訪問介護 <アンケート依頼数 354件/回答155件>

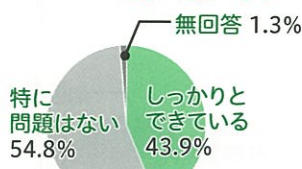
「ヘルパーは人間国宝」という最大級の賛辞をいただき、改めて訪問介護の果たす役割の重要性を認識し、この期待にさらに応えていかねばと気持ちを引き締めております。一方、「ヘルパーの気が回り過ぎてしんどい」とのお声もありました。対人援助の基本に立ち返り、ご利用お一人ひとりやその時々々の心身状況に合わせた援助を心がけていきたいと思っております。



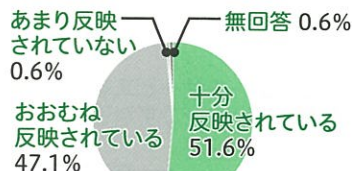
1 契約やサービス利用の説明について、わかりやすく説明できていますか?



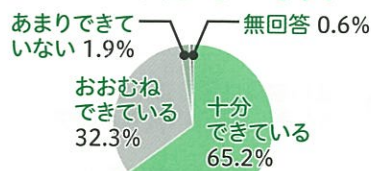
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



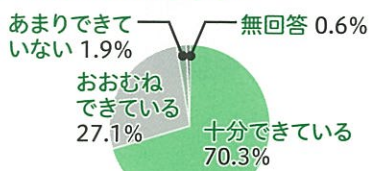
3 訪問介護計画書にご利用者やご家族の意向は反映されていますか?



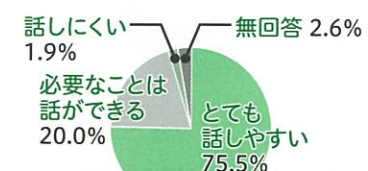
4 ヘルパーは訪問介護計画書どおりにサービスを実施できていますか?



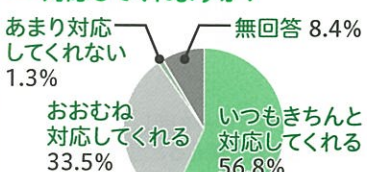
5 ヘルパーはご利用者の尊厳に配慮できていますか?



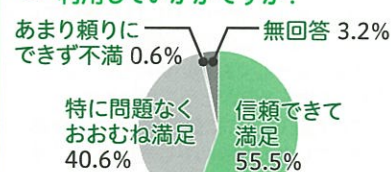
6 ヘルパーとは話しやすいですか?



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?

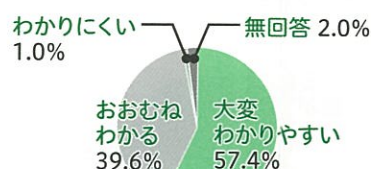


- 足が悪いのでいろんな面で助けていただいておりますが大変ありがたいと思っております。
- どの方がお手伝いして頂いても上手に安心出来ます。いい方ばかりで私達に気遣って下さるのがものすごくうれしいです。ありがとうございます。
- いつも優しく声をかけて下さり、父の事も理解して下さいで大変有難いです。お風呂嫌いの父が楽しみにしています。日時変更にもすぐに対応して下さい感謝でございます。
- いつも時間通りに来てくださいます。この制度がなければ生きて行けません。ありがたいです。
- ヘルパーが気が回り過ぎてしんどくなることある。
- いつも明るく楽しく仕事をして頂きとても満足しています。ただもう少し時間があればと思います。今後ともよろしくお願いたします。
- ヘルパーさんの日はほっとして幸せです。お話するのがうれしくて一時間あっという間です。これからもよろしくお願いします。
- 男一人暮らしなので気の付かないところをフォローしていただければ、大変助かります。日々よくしていただき感謝しております。

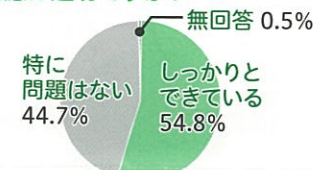
居宅介護支援 <アンケート依頼数 340件/回答197件>

コロナ禍が2年以上にわたって続いており、普段と違う困り事が生じて、担当ケアマネジャーに助けてもらったとお声をいただきました。反面、ケアマネジャーの訪問回数や訪問時間が減少しており、密な連絡が取れなくなったとのお指摘もありました。コロナ禍であるからこそ、ケアマネジャーはご利用者・ご家族の不安や困り事に敏感になり、様々な方法で個々の皆様の生活・心身状況の把握に努め、適切な支援に結び付けていきたいと思っております。

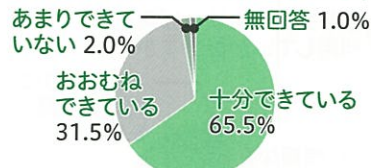
1 契約やサービス利用の説明について



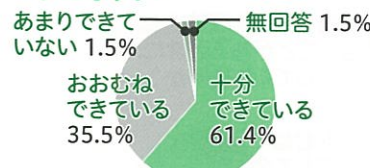
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか?



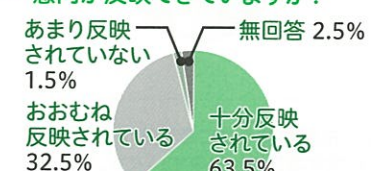
3 ケアプランの作成前に心身の状況や生活全般に関する状況、介護サービスの利用に関する意向を十分にお伺いできていますか?



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さ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?

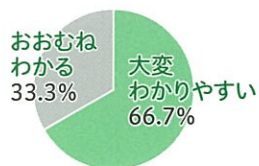


- コロナのせいでケアマネさんとお会いする機会が少なく、本人の事があまり分からないのが実情です。
- 困っている事などを伝えると、すぐに対応して下さい安心して母親のことをまかせていけると感じています。感謝しています。
- 色々な人に話を聞かせてもらう所によれば、うちのマネジャーは大変有能で信頼できる人であると思いました。
- ケアプランは何年も前のもので、状態は少しずつ変わってきている。個人の意見でいいので、デイ内での様子を聞かせてほしい。本人に聞いてもわからないので。
- 困ったことを相談しますと、すぐに行動していただいて、助かっています。介護している家族にとっては有難い指導者です。
- 困った事、わからない事があれば、いつでも相談に乗って頂けるし、的確なアドバイスがもらえる。スピーディーにこなしてもらえて頼りになる。いつもありがとうございます。
- 要介護2で半日DSを週三回利用しており、本人・家族も大体満足しています。今後、健康促進など新しいサービスを提案頂ければありがたいと思っております。

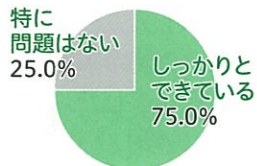
訪問看護 <アンケート依頼数 34件/回答12件>

「コロナワクチンに関して適切なアドバイスをもらった」「発熱時にお世話になった」等、コロナ禍も相まってご利用者から医療的な支援を求める機会が増えています。医療と生活の橋渡し役である訪問看護への期待はますます大きくなっており、それに応えていける体制をさらに強化して参ります。

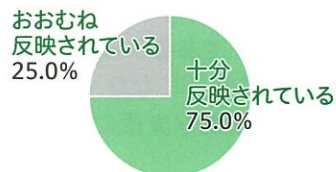
1 契約やサービス利用について、わかりやすく説明ができていますか？



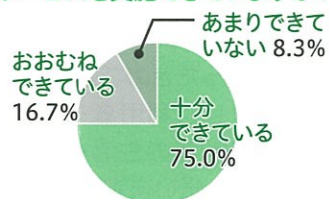
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか？



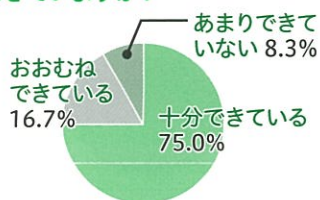
3 訪問看護介護計画書にご利用者やご家族の意向が反映できていますか？



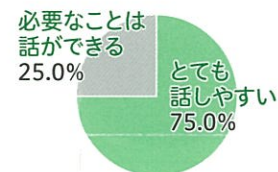
4 看護師・理学療法士は、訪問看護計画書どおりにサービスを実施できていますか？



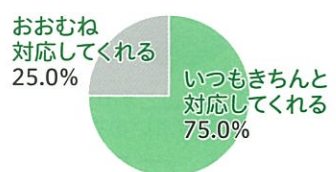
5 看護師・理学療法士は、ご利用者の尊厳に配慮できていますか？



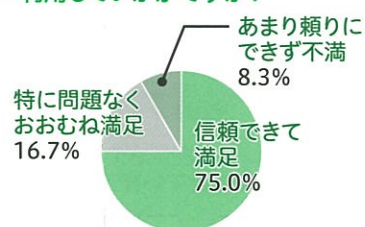
6 看護師・理学療法士とは話がしやすいですか？



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 当センターのサービスを利用していかがですか？



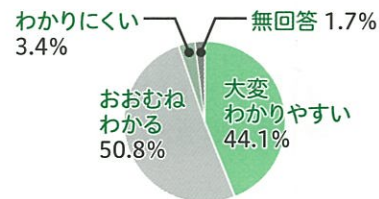
- いつも大変お世話になり、ありがとうございます。行政区が違うのに毎週来てくださり感謝しています。看護師さんが来て下さるので家で介護することができています。これからもよろしくお願いします。
- 発熱した時に訪さんが親身になって相談に乗って下さったり、救急車の手配をして頂き御社の訪問看護を利用して良かったと思いました。今後ともよろしくお願いいたします。
- コロナワクチン接種前に経口補水液を買っておくように言われて助かりました。高熱が出たので飲みました。
- いつも大変お世話になっております。親身になって話も聞いてくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。



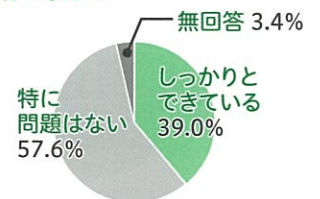
夜間対応型訪問介護 <アンケート依頼数 180件/回答59件>

夜間の排泄介助や突発的な出来事に対応してもらい、ご家族からも助かっているという声を複数いただいております。今後も、夜間であっても「何かあればすぐ来てくれる」という皆様の安心感につながる援助に励んで参ります。通報システムの切替えにともない、テレビ電話を継続してほしいとのご要望を数多く承っております。ご利用者・ご家族が不安になられることがないように、適切な対応方法について今後も検討を続けて参ります。

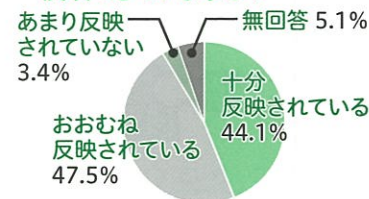
1 契約やサービス利用について、わかりやすく説明ができていますか？



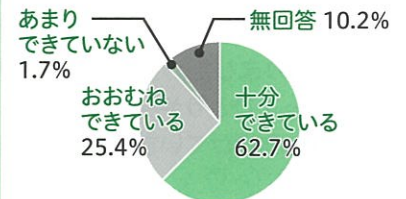
2 ご利用者やご家族の個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮は適切ですか？



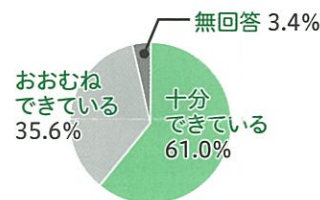
3 夜間対応型訪問介護計画書にご利用者やご家族の意向が反映できていますか？



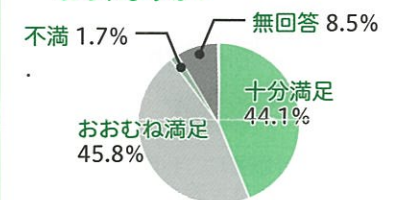
4 通報時にオペレーターは適切な対応ができていますか？



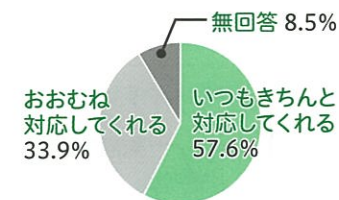
5 ヘルパーはご利用者の尊厳に配慮できていますか？



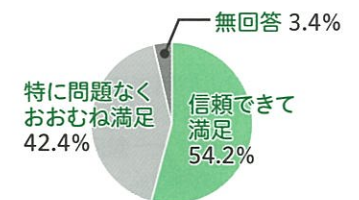
6 ヘルパーの介護方法やアドバイスに満足しておられますか？



7 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 当センターのサービスを利用していかがですか？



- 突発的な出来事も対応くださって有難いです。
- テレビ対応早急に願いたい。
- いつも細部にまで十分な対応行動を行っていただきありがとうございます。安心してサービスを受けています。
- 今のところ低空飛行なりに落ち着いています。2年位前までは入退院を繰り返していましたので、色々な面でお世話になりました。又、いつそんな状態に戻るかわかりませんが引き続きよろしくお願いいたします。
- 良くして頂きありがとうございます。
- 来ていただいた方に話を聞いて「何かあった時には、いつでもプザーを押して下さい!」と言っていたホッとしました。一人暮らしのため安心して来て貰えると思うと気持ちが楽になりました。又、よろしくお願いいたします。
- いつもよく話を聞いて下さり、色々なアドバイスをして頂いてありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- 面接相談員さんはいつも親切に相談にのってくださり安心感が有り感謝しております。
- 大変なコロナの時に色々ありがとうございます。感謝しています。
- 夜間の皆さまにはすごく感謝しています。ありがとうございます。いろんな事があつたらTELして下さり助かっています。
- 夜間は利用回数は少ないのですが、親切丁寧に対応していただけています。何かあった時に心強いです。これからもよろしくお願いいたします。



編集後記

まだまだコロナ禍の中での日常生活を強いられています。木々の緑が日増しに色濃くなっていく季節になって参りました。ちょうど、この時期は朝晩の寒暖の差や環境の変化による自律神経の乱れから、体調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されます。毎日、規則正しい生活を送り、素敵な春を過ごしていきましょう。

