

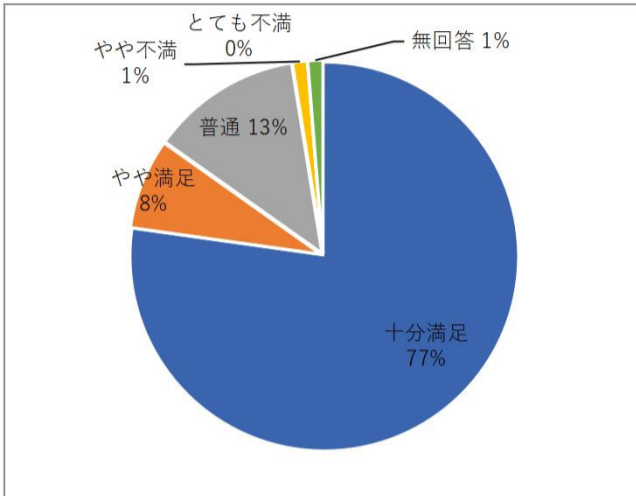
令和5年度 京都市下京・中部地域包括支援センター 満足度調査結果①(ご利用者様)

配布・回収期間	令和5年11月15日から令和5年12月31日
配布対象	令和5年10月給付管理対象者
配布件数	113件
回答件数	77件
回答率	68.1%
満足度	80.7%

前年度回答率 50.7%(前年比+17.4%)

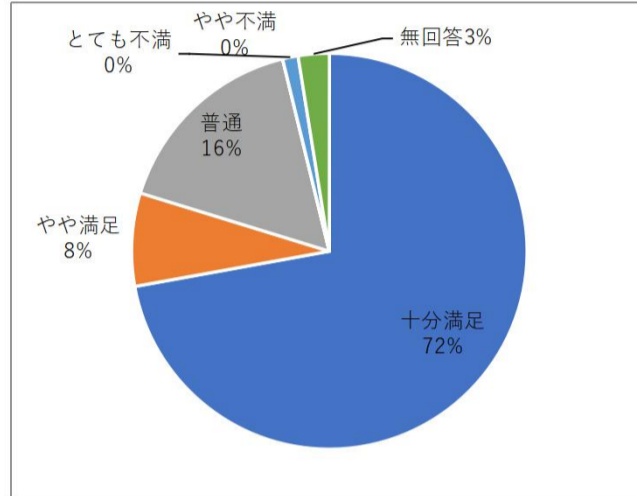
前年度満足度 76.0%(前年比+4.7%)

質問1 当センター職員の対応やマナー(身だしなみや言葉遣いなど)はいかがでしょう？



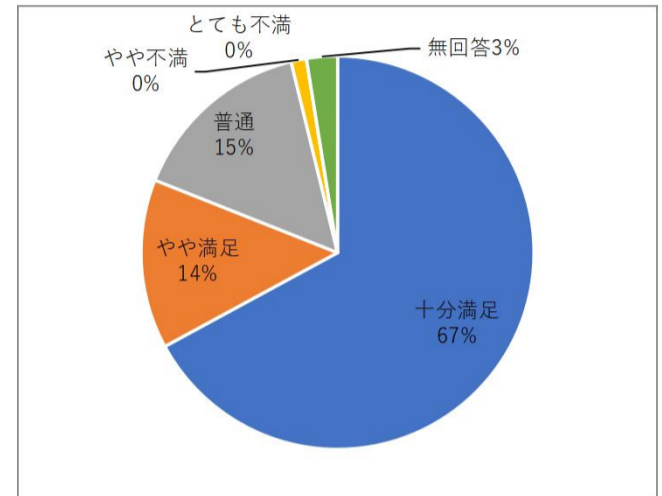
- ・親切に良くして頂いています。
- ・皆さん服装きちっとしておられます。言葉遣いも丁寧です。
- ・気安く対応して頂くので好意が持てます。
- ・絶対、おこらはらへんのでいいです。こちらの気持ちになって、わかり やすく説明して下さい。
- ・〇〇さんにいつもお世話に春夏秋冬自転車月に一度以上体の状況を見に来て頂いています。
- ・やさしくていい。
- ・少し体調が良くなってきたように思います。
- ・長い間、お世話になっております間に不安な事も多くなり、色々忘れる事も多くなりますが、優しく接して下さいます事、有難く思っております。
- ・いつも優しく私の身になって聞いていただける。
- ・来所時間もきっちり及びTELもこちらの都合で変更お願いしても受け入れ下さり大変気が楽です
- ・11月より西部ポシブル梅小路での体操教室に週一回楽しんでます。
- ・若い人なのによくやられています。
- ・とても感じが良く丁寧です。
- ・私は耳が聞こえにくいのですが丁寧に話して下さいます。
- ・あまり気取らなくて助かります。

質問2 当センター職員への相談のしやすさはいかがでしょう？



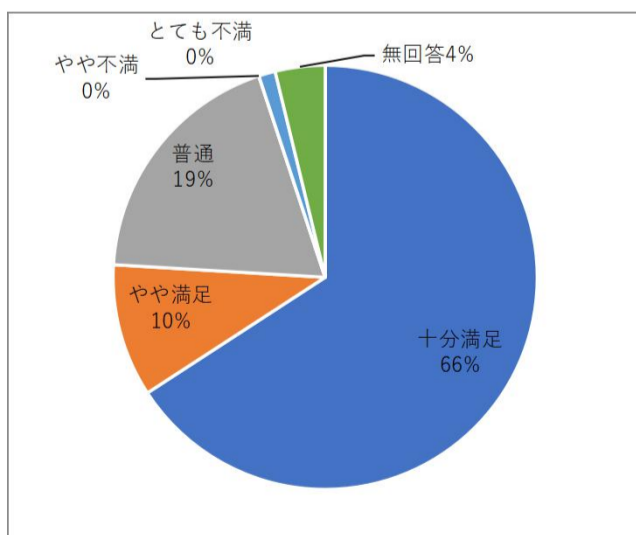
- ・何を聞いてもちゃんと答えて下さいます。
- ・私は十分満足しています。来て頂くだけで十分です。
- ・電話が繋がらない事が多々あり。
- ・やさしくてきかずにわかりやすく言って下さいます。
- ・現在丸一年以上、一人暮らし 身体の都合を聞いて頂き有難いです。
- ・遠慮なく相談出来る。
- ・どんな事でも相談しています。
- ・せい意を持って聞いて下さる。
- ・こちらの話も理解して下さい喜んでます。
- ・話をしっかり聞いて頂き、性格等を理解して頂き安心してお話出来る方でした。
- ・わかりやすく聞いて下さるので有難いです。
- ・色々な事に相談に乗って頂き、ありがとう御座います。
- ・お話を良く聞いていただき納得できる説明いただけます。

質問3 当センター職員からのお返事やご連絡は的確にできていますか？



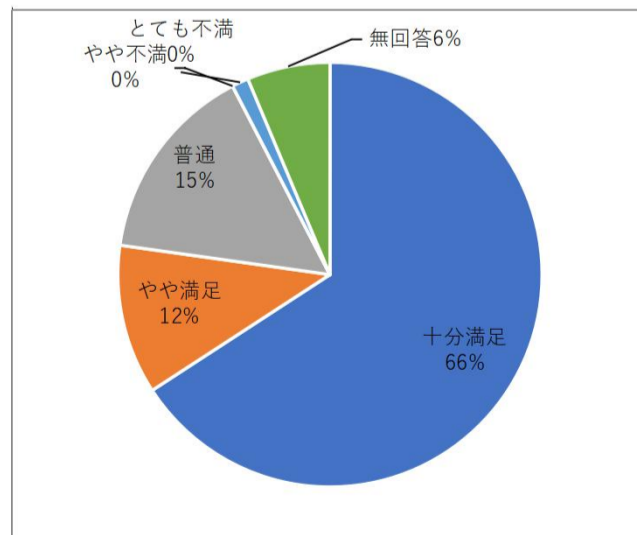
- ・私の気持ちをくみとり、うまい事まとめて下さっています。
- ・一年に一度更新 現在のデイサービスお世話頂きまもなく4年頑張ってます。
- ・何でも話せて安心。
- ・勝手な事を申している事もあろうかと思いますが、私が何か出来る事を計画の中に入れていただいて元気をもらっています。
- ・OKです。よくわかります。
- ・当方の要望を受け入れて下さってありがたいです。
- ・今の所で楽しく過ごしています。

質問4 当センター職員の専門性・知識については満足されていますか？



- ・私の耳の悪いのは良く理解して下さいます。
- ・予定等は書面で前もっていただきたい。日程や時間の相違があったので。
- ・すぐ気づかって下さってやさしくすぐ返事を下さいますし、こちらがきょうしゆくしてしまします。
- ・訪問介護 一人暮らし疲れたら何時でも世話すると。私は運動のためできる限り身の回り一人だと返事しています。
- ・良くわかる言葉で話して下さいます事と心配をすぐ解決できる様、心配してもらっています。
- ・連絡はすぐにして頂いているので助かります。
- ・希望の用件は的確に実行して下さいます。
- ・的確に連絡頂いています。
- ・連絡をした時も即対応して頂き有難かったです。
- ・ケアプラン内容はあまりしません。

質問5 担当職員の専門性・知識については満足されていますか？



- ・すごくややこしい仕事なのによくやって下さっています。頭が良いんだと思います。
- ・自分でもびっくりする位、色々な事が分からなくなったりしますが、良く分かる様に的確に話して下さいます。
- ・わからない事もきっちりとおしえて下さり満足。
- ・深く質問していません。
- ・アドバイス頂きます。

満足度調査結果①(ご利用者様)

質問6 その他、当センター職員へのご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・いつもお心がけ頂きありがとうございます。今後共よろしく願い致します。
- ・大変満足しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも約束の時間に来て下さいます。
- ・いつもお世話になり有難うございます。行き届いたご配慮、解りやすく説明いただき何の不安も有りません。宜しくお願い致します。
- ・いつもお忙しいのに訪問に時間を割いて頂きありがとうございます。「お喋りの楽しさ」をいつも感じ感謝しております。失礼な事が多々あると思いますが、どうぞこれからもよろしくお願い致します。
- ・デイサービスへの問い合わせは直接しても良いのか？お風呂に関して「早くして」と言われ(入浴中に)。
- ・いまのままでまん足しています。有りありがとうございます。
- ・すべて頼りにして長く続く事を願っている。
- ・毎週楽しんで通わせてもらっています。職員の方の気くばりで安心して運動しています。来ている方も楽しく世間話をしています。まちがいが探しても楽しんでます。
- ・担当者が変わったばかりでよくわかりません。
- ・別にありません。ポストへ行くのがしんどいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・みなさん親切で感謝しています。
- ・もし私が直さなければならぬ事がある様でしたらお聞かせ下さい。私はおかげ様で元気にしていただき楽しく生活させていただいています。
- ・いつもやさしくしていただきありがとうございます。大満足です。
- ・相談の要件はまだありません。
- ・約束どおり、ぴったりの時間に来ています。
- ・特にありません。
- ・いつも本当にありがとうございます。心強く思っておりこれからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・まったく問題ありません。大丈夫です。
- ・約束の時間に来て下さっています。助かります。
- ・役所の方は時間通りにお越しになりました。私の知らない事もわかりやすく説明して下さいました。手すりの事などレンタルの事など色々勉強させて戴きました

質問7 その他、当センター職員へのご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・一番心配は聴力の低下です。おかげさまで足もしっかりしてきました。
- ・何時もお世話になりありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。まあ今の所、自分で買い物についておかずつくれていますので、まあ足のろいのはなおりません。
- ・新年は私も93歳を迎えます。1日の食事の用意から後片付け洗濯掃除など一人で頑張ってます。亀岡の娘の自宅も疲れ休みに泊りに行きます。4泊ぐらい。下半身が弱り少し歩くのが困難。耳が少し難聴で固定デンワ聞きづらい。電話は携帯電話をお願いします。
- ・毎週デイサービスの日を心待ちしています。〇〇さんからも時々電話いただきます
- ・マンションの階段が心配
- ・何もありません
- ・他人様にいろいろしていただくのは初めての事でしたので、始めは不安でしたが、〇〇様のおかげで来てくださる方全員が本当に素晴らしく作業中も心地よく過ごさせていただいております。皆様にごきんごから感謝しております
- ・ヘルパーさんには色々お世話になりますが、病院通院等でお休みしていただいたり、デイをお休みさせていただいたりする事が多くなり計画通りに行かなくなったり申し訳なく思っています
- ・現在未だ和室の生活をしています、この先いずれベッド椅子に替える時が来ると思います。その節はご相談させて頂きたいので宜しくお願い申し上げます
- ・万一私が家内より先に死亡した場合、家内はメモ見えなく障害者で何一つ自分で出来ないのどうすれば良いか心配しています
- ・OKです。よくわかります
- ・現在はまだありません
- ・脊柱管狭窄症で股関節が痛く、その上最近膝が痛くなり歩くのに不自由をかんじます。今は要支援2です。要介護にはなりません(身体障害者3級です)2つの病気(心不全とペースメーカー)
- ・とくにありません
- ・なかなか出来ないところもありますが、皆様には感謝しています。これからもよろしくお願い致します
- ・いつもよく気にかけていただいて居ります。有難うございます。
- ・問題ありません
- ・〇〇様には短い間でしたが、大変お世話になり信頼出来有難うございました。〇〇様にはこれからよろしくお願い致します。

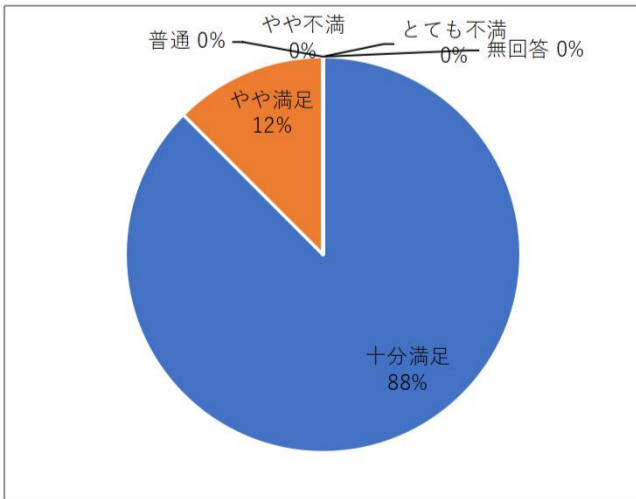
令和5年度 京都市下京・中部地域包括支援センター 満足度調査結果②(居宅介護支援事業所)

配布・回収期間	令和5年11月15日から令和5年12月31日
配布対象	令和5年10月給付管理対象者
配布件数	12件
回答件数	8件
回答率	66.7%
満足度	95.8%

前年度回答率 76.5%(前年比 ▲9.8%)

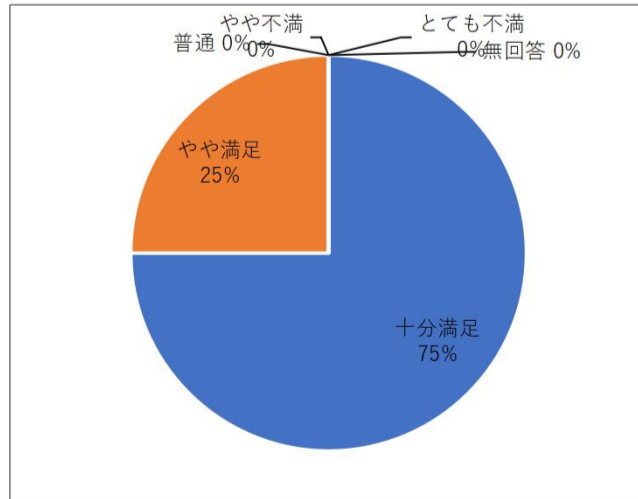
前年度満足度 74.0%(前年比 +21.8%)

質問1 担当職員への相談のしやすさはいかがでしょうか？



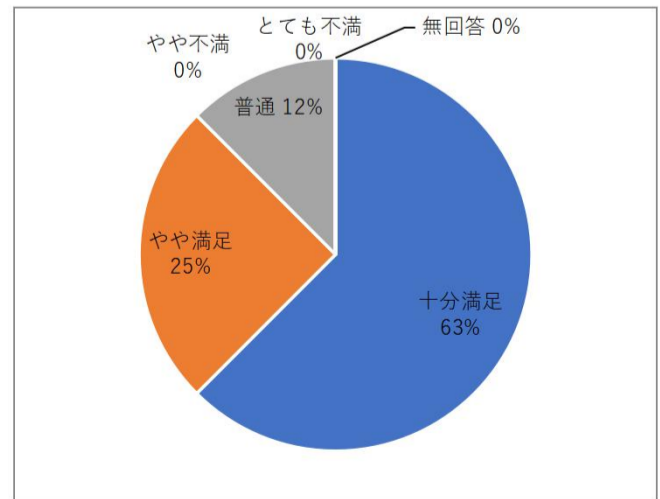
- ・センターにおられる全スタッフ様、やさしくとても相談しやすいです。
- ・いつも真摯に聞いて下さっています

質問2 当センターからのお返事やご連絡は明確にできていますか？



- ・いつも各専門職のスタッフ様よりの確なご意見を頂いており感謝しております。
- ・折り返しのTELなど、適切に頂けていると思います。
- ・委託を受けている居宅の問題ではありますが、長期目標期間終了に居宅が気付いていない様子あり、もしお気付きでしたら御連絡頂けると有難いです

質問3 当センター職員の専門性・知識については満足されていますか？



- ・センターにおられるスタッフ様は知識豊富で満足しております。
- ・困難事例など相談させて頂く機会がありませんでした。

質問4

3職種(主任介護支援専門員・保健師・社会福祉士)について、ご意見・ご要望があればご記入下さい。

- ・皆様、素晴らしく要望などはございません。
- ・いつも良くしてもらっています。ありがとうございます。
- ・特になし

質問5

その他、当センター職員へのご意見・ご要望があればご記入下さい。

- ・いつも皆様によくして頂き感謝しております。今後も密な連携を図っていきたいと思っておりますのでどうぞ宜しくお願い致します。
- ・今後も地域ケア会議、研修等ご連絡いただければ参加させて頂こうと思っておりますのでよろしくお願い致します。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもよくしてもらっています。
- ・区内の包括によって、対応が異なることがあるので統一頂きたい。(書類のことなど)事例検討会のアドバイザーは毎回講師クラスの方にご参加頂ければ嬉しいです。

【高齢サポート・下京中部より】

アンケートにご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

今後も皆様の在宅での療養環境の向上に向けて、職員一同、質の改善に取り組んでまいります。