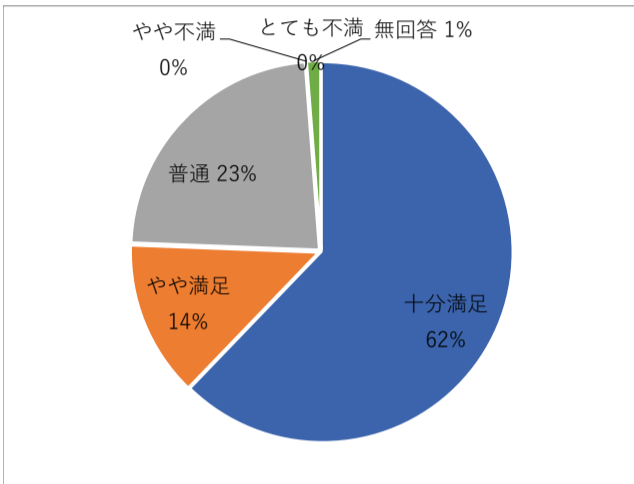


# 令和3年度 京都市下京・中部地域包括支援センター 満足度調査結果①(ご利用者様)

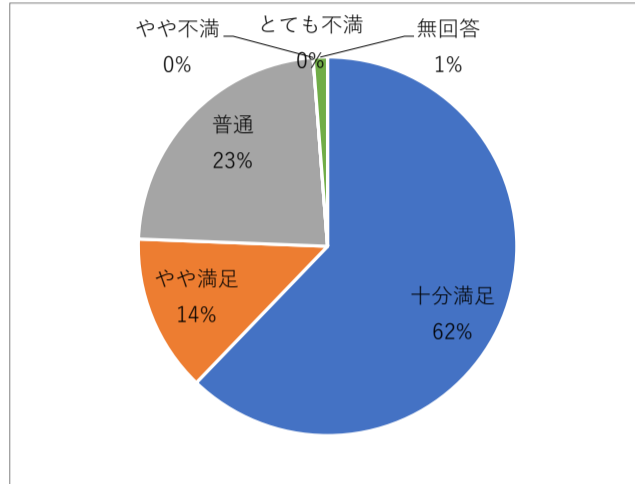
配布・回収期間	令和3年10月25日から令和3年11月12日
配布対象	令和3年9月給付管理利用者
配布件数	125件
回答件数	82件
回答率	65.6%
満足度	77%

## 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)はいかがでしたか？



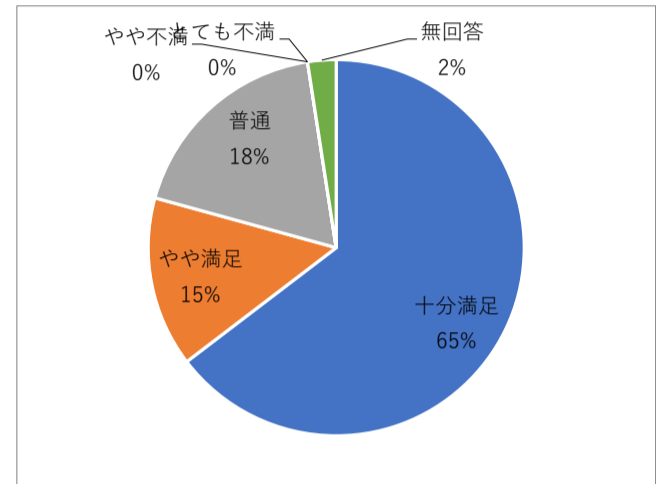
- ・思いやりの心で物事をつなげていただき感謝しています。
- ・何時も連絡しなくても身体の具合どうかと訪ねて頂いている。
- ・服装、来宅の時間等きちっとされている。
- ・訪問時は前もって連絡があるので有難いです。
- ・親切に対応して下さいますので。
- ・いつもてきぱきと対応していただき、どんな事でも相談できると安心しておりますしガンバします。ありがとうございます。
- ・私の図々しさも加わり、過分の対処を願っております。
- ・かたくるしくなくて大変リラックスが出来ます。
- ・満足。
- ・礼儀正しく言葉も丁寧です。
- ・いつもきちんとしていらっしゃいます。
- ・皆さんきちんとしています。

## 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たか？



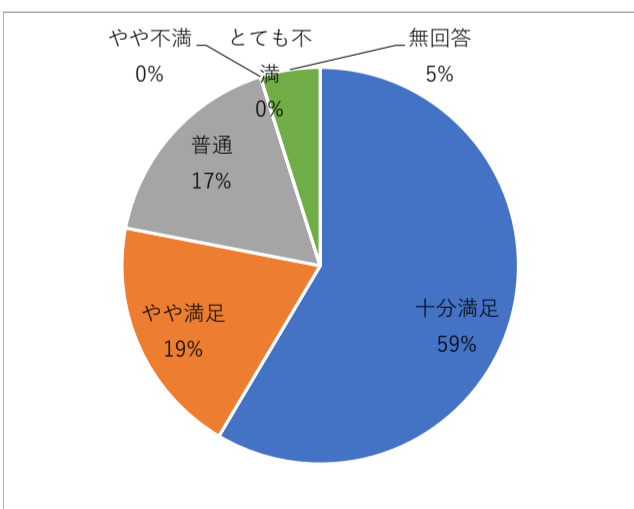
- ・要支援2でお世話になっているが、いろいろと聞いて下さいます。
- ・こちらの話をしっかり聞いてくださり、そのあとの確に答えて下さいます。
- ・細かい事を聞いてもきちんとして下さいます。
- ・ご自分のお言葉でやさしく接して下さり安心していただけます。
- ・調子が良い時と悪い時の差がすごく大きいので理解して頂けるか不安がある。
- ・対応が早い。
- ・自分の事全てを相談できると思っております。健康の事でも不安になっておりましたもこれこれこうよと言っていたけるとお医者様より安心して居るかも思っています。
- ・私の図々しさも加わり、過分の対処を願っております。
- ・もう少し寄り添って頂ければうれしいです。一人ですのお話相手がほしいです。
- ・話も十分に聞いて頂いている。

## 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？



- ・介護保険で二人ともデイサービスにお世話頂き、喜んで居ます。
- ・TELがなかなかつながらなかつたりした日々があったので、不安な時もあった。
- ・緊急事態宣言中は電話してもらい、解除になればすぐに訪問して下さいます。
- ・必ず月に1回は連絡していただいているので満足です。
- ・私のからだの事を色々尋ねて下さいます。
- ・お留守の時も後ほどすぐお電話いただいております。自分の方が忘れてしまう時がある位です。
- ・来所日等の時間きっちり来て戴るので大変たすかります。
- ・十分でございます。

## 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？



- ・知識等も豊富でいらっしゃいます。
- ・足と股関節の手術をしていますので、歩行について色々心配して下さり、足をつかって歩いているが、どの位歩けるかと心配してTELを下さったりで、自分でもころばない様、歩いていますと返事をしています。
- ・歳を取り色々な薬を飲んでますが、内容もよくご存じて関心します。
- ・いつも御世話様に成り有難うございます。感謝の気持ちで毎日過ごしています。
- ・いろいろと参考になること等教えていただいています。
- ・接触がほとんどなかったので〇印をつけることは無理。
- ・お医者様ではありませんが、心のケア等していただく様で時々会いたくなる時があります。

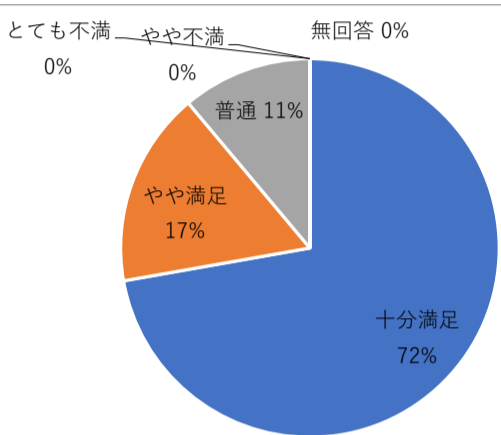
## 質問5 その他、当センター職員へのご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・電話の受け方から、相談に入りやすく感じました。相談も充分聞いていただき安心感がありました。
- ・いつもお世話になっています。要望事項はありません。十分満足しています。
- ・お世話になって以来、皆さん親身になってご指導頂いています。いつも帰りにはガンバラなくちゃ!!とパワーをもらって帰ります。これからもよろしお願い致します。
- ・困りごとがある時は話を聞いて下さるので、現在の老人は幸せです。有難うございます。
- ・お陰で今のところ自分で何でも出来ますので頑張っていますけど、子供も老いて体調がわるくなりお互いに助ける事が出来なくなった折は又生活を支えなくてはと思っています。その時は又相談させて下さい。
- ・コロナの為か訪問が少なかったです。電話が月に1度位ありました。もっと回数を増やして下さい。
- ・とても良くして下さいます。色々教えて下さり、よく理解でき、有難く思っております。
- ・退院した時より7ヶ月が過ぎ、少しずつですがよくなって来てるので安心です。よく聞いて下さるので有難いです。

# 令和3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3年10月25日から令和3年11月12日
配布対象	令和3年9月給付管理利用者
配布件数	23件
回答件数	18件
回答率	78.3%
満足度	91%

## 質問1 担当職員への相談のしやすさはいかがでしたか？

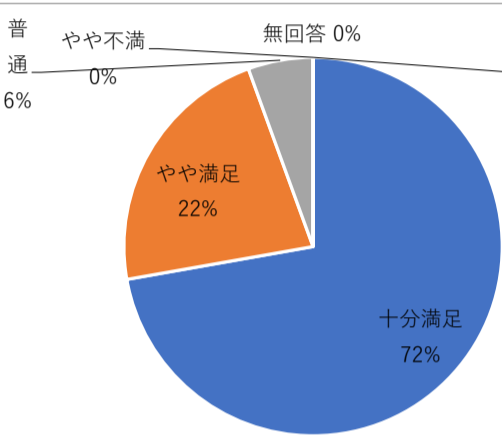


- ・お話しがしやすいと思います。
- ・気軽に相談に乗って頂けており、助かっています。
- ・以前からとても相談しやすく、熱心に助言も頂き感謝しています。
- ・相談しやすいと思います。電話口で話し方や同じ目線で見ているので問題はないと思われます。お会いもした事がないのでやや満足にさせて頂きました。
- ・質問1~3について、ていねいに対応して下さいるので安心感があります。以前は区役所窓口に出かける機会が多くそこで解決できる事が多かったけれど、今はその機会もほぼ無くなっており、包括の存在意義が大きくなっており包括の対応に助けられる事が多い。
- ・どんな相談でもきちんと聞いて下さって、アドバイスも頂けるのでとても満足しています。

## 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。

- ・それぞれの専門の立場からアドバイス頂けるので満足しています。
- ・頼りにしています。
- ・特にありません。

## 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？

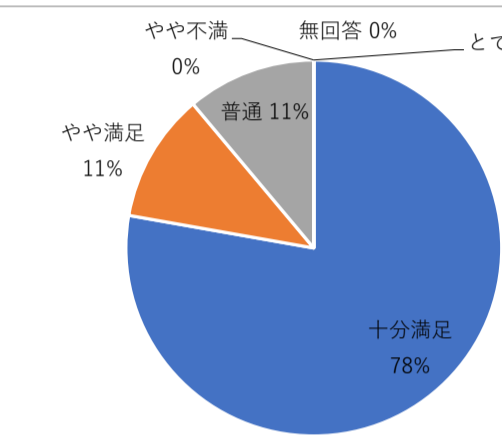


- ・特に問題はないと思います。質問に関しては的確に答えてくれています。やや満足の理由は上記と一緒に
- ・対応が早い。
- ・問い合わせに対しても必ず早い返事が頂けています。虐待ケースも即対応頂きました。
- ・返事や対応も早く的確にして頂いています。

## 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。

- ・委託は他市で受けている事もあり、下京区の事はわからないので、申請等のサポートをして頂ければと思います。いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・事務所の外観が少しわかりにくいように思います。入るやすさも大事かと。
- ・アフターコロナにおける地域での高齢者支援については、地域の役員さん、包括、居宅で連携をとって取り組んでいかないといけないと思います。表には見えてこない方がおられるのではと思います。待つ支援ではなく、出向く支援、地域にセーフティネットが張れるようケアマネとしても協力したいと常に思っています。大変とは承知していますが包括さんが旗を振って下さることを期待しています。
- ・色々なご相談をさせて頂いていますが、いつも親身に相談に乗って頂き安心出来ています。今後も引き続き変わらずお願いしたいです。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしく願います。
- ・頼りになります。

## 質問3 担当職員の専門性・知識については満足されていますか？



- ・正直、介護保険上の法律のことは担当に質問した(聞いた)事がないのでわかりません。
- ・困難な事例で相談した時、的確な回答を頂けた。

**【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。  
今年も新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の発出などで、センターの活動にさまざまな制限・制約がございました。ご利用者様のご自宅訪問についても感染症拡大予防のため、一部、電話対応に切り替えるなどの活動自粛を行いました。  
コロナの終息はまだ見えませんがコロナと共存するセンター活動を想定し、今後は当センターからの情報発信についてもSNSの活用など、多様な情報発信のあり方を検討してまいります。  
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、取り組んでまいります。