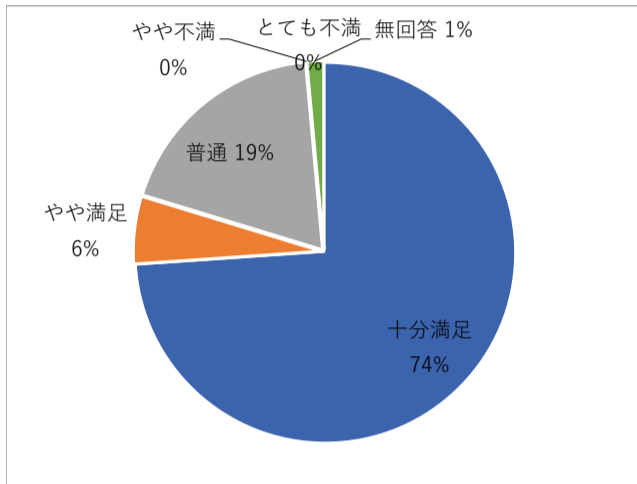


令和4年度 京都市下京・中部地域包括支援センター 満足度調査結果①(ご利用者様)

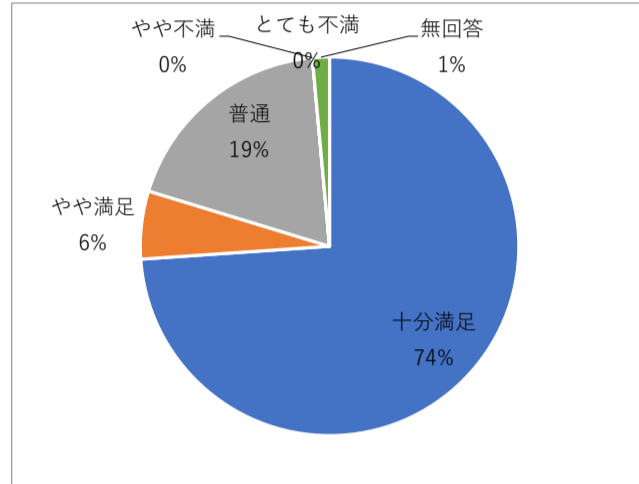
配布・回収期間	令和4年11月17日から令和4年12月2日
配布対象	令和4年10月給付管理対象者
配布件数	136件
回答件数	69件
回答率	50.7%
満足度	76%

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？



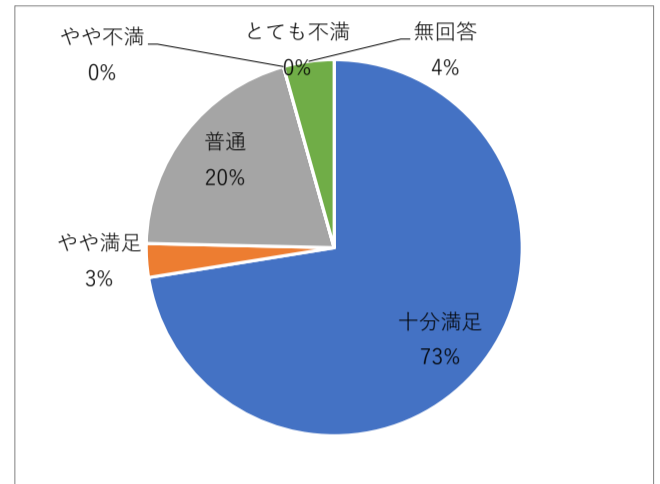
- ・いつも電話をさせていただいても、ホッとする優しい声で対応して下さい、ありがたく思っております。
- ・TELをしてから来て下さるので有難い。やさしい。
- ・人との関わりが良いと思います。
- ・いつもきっちりとした服装、言葉遣いは勿論、約束の時間に在宅下さいます。
- ・一度しか会っていない。しっかりした方でした。
- ・包括センターからの委託で、居宅のケアマネジャーが関わって下さっています。ご対応や振舞いについて充分よくしていただいています。
- ・皆さん、とても言葉遣い、身だしなみ、きちっとして居られます。
- ・十分満足しています
- ・私は難聴です。適切な対応で話やすいです。
- ・お会いする限り、十分だと思います。
- ・いつも話し易く優しくしていただいています。

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ょう？



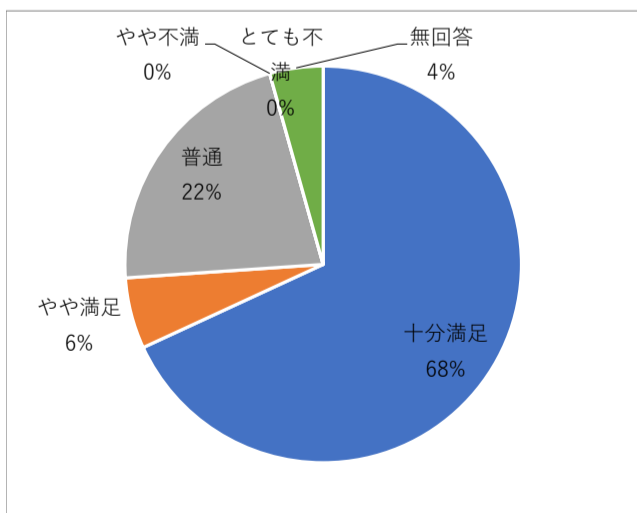
- ・何を御相談させていただいても、まっすぐに受付けて下さり心より安心し、体もホッとしたい事です。
- ・話しやすい方ですので十分満足しています。
- ・何もどこもわからぬまま親切にして頂き有難かった。
- ・話すれば相談しやすいです。
- ・良く気を付けて頂いて電話で主人と私の身体の状態を聞いてもらっていて有難いです。
- ・腰が悪いので、物を拾う時、腰をおとして拾う様、教えて戴いています。
- ・とてもやさしくスタッフの皆様には感謝しています。
- ・何かと面倒掛けて頂いています。
- ・担当職員さんはていねいに私の話す事を聞いてもらえる。

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？



- ・この間も長く心配しておりました事も、その日のうちに御連絡、配慮いただき娘よりもよろしく申しております。
- ・良い感じでした。
- ・自分の体に合う下京区内の整形外科の紹介等で親切に教えて頂きました。その節は有難う御座いました。
- ・デイサービスでの私の活動などを把握されており、話しやすかったです。
- ・妻が当施設に入り、私は一人暮らし大変ですが、気にかけて頂いてます。
- ・電話やLINEなどで連絡をいただいています。

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？



- ・心身共に助けていただけると思っております。私も少し
- ・皆さん、とても親切でタクシーも呼んで頂いたり安心しました。
- ・変わりなく満足しています。
- ・今まで骨折2回あり、怪我については医師の指示を受けています。ケアマネジャーさんはちょっとした助言等をいただいています。
- ・先日も身元引受人と相方の理解不足で関係がむずかしくなったことを担当ケアマネさんにうたえたら、地域包括支援センターの支援の事柄をていねいに教えて頂き、それまで無知無学だった事がよく理解出来た。
- ・いつも親切にいただきありがとうございます。

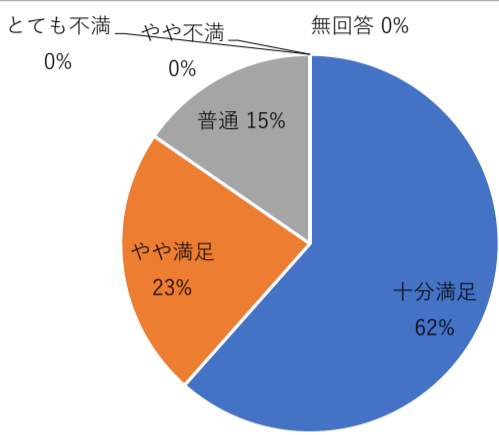
質問5 その他、当センター職員へのご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・これから、いよいよ老人の老人になっていく様で心配ですが、ご迷惑もかける事も多くなりますが、よろしく願い申し上げます。
- ・私は80歳10ヶ月です。職員さんにはいつもお世話になり感謝しています。今後とも宜しくお願いします。
- ・包括センターでどんな役をされているのですか。どんな事をして頂いているのですか。あまりよくわかりません。
- ・肩がすごくこり、体操をやっていただき、あの体操はとても方がらくになります。
- ・私自身の勉強不足を担当職員さんにより少しずつ理解出来、残り少ない人生の過ごし方が随分と安心出来、心が落ち着く事ができました。これからも何でも相談できると担当職員さんとの出合いに感謝しています。
- ・いつも優しくテキパキと接していただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・初めて介護保険を使う立場になり、なんの知識もなかったので詳しく説明して戴いてとても助かりました。

令和4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)

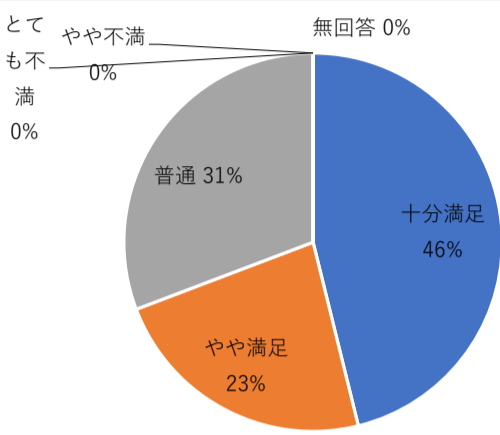
配布・回収期間	令和4年11月17日から令和4年12月2日
配布対象	令和4年10月給付管理対象者
配布件数	17件
回答件数	13件
回答率	76.5%
満足度	74%

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？



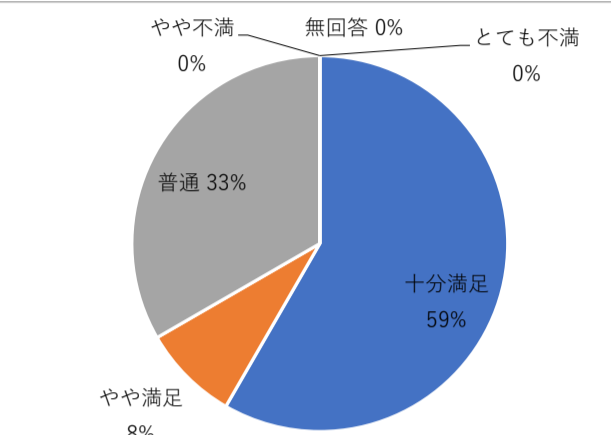
- ・皆様大変フランクに対応して頂ける。
- ・スタッフの皆さんが親しみやすく、親切である。
- ・話しやすい。
- ・対応や話し方が丁寧で、相談しやすいです。
- ・電話や訪問の時、いつも気にかけて下さり、相談しやすいです。
- ・やさしく対応して下さるので相談しやすい
- ・日頃から連携を図らせていただいているので、相談しやすいと思っています。
- ・相談するケースがほとんどなかった。
- ・以前利用者さんの事で相談させていただいたときすぐに動いて下さった。
- ・利用者宅でも包括事務所内でもいつも変わらず、明るく丁寧に対応して下さい。
- ・要介護になった後でも相談に乗っていただけて助かっています。

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？



- ・いつ訪問してもすぐに解決します。
- ・迅速なお返事や対応をしていただいている。
- ・連絡や返答が早く頂ける。
- ・土、祝など急ぎでも連絡がつきにくいことがある。
- ・支障になったことはないと思います。
- ・適宜の連絡。気遣い頂いていると感じています。
- ・事前情報の量が多く、アセスメントの際にとても業務が捗る為。

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？



- ・研修会を通じて色々な専門的知識を伝授して頂いている
- ・スキルが高いと思います。
- ・相談したことに対して、具体的な提案をいただける。
- ・委託ケース相談の時にそう感じた。
- ・利用者さんとの対応のしかたが勉強になります。
- ・様々なケースに対的確に社会資源へ繋げて頂いている為。

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。

- ・十分満足しています。
- ・今後も相談などさせていただきます。
- ・普段行政区が違うので日常的な関わりは少ないですが、変わらぬ職員さんが長年地域で活躍されており、安定感があり地域に住まれる方も安心されていると思います。

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。

- ・今後とも何かありましたら当方でお手伝い出来ることはさせていただきますので声掛けをお願いします。
- ・今のままでいいです。
- ・いつも相談対応頂きありがとうございます。

【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。