

2021年5月

京都市西ノ京地域包括支援センター
(高齢サポート・西ノ京)
ご利用者・ご家族の皆様

京都市西ノ京地域包括支援センター
(高齢サポート・西ノ京)
センター長 足立 朝子

いつもお世話になっております。

2021年2月～3月にかけて当事業所で実施したご利用者満足度調査(アンケート)の結果をお知らせいたします。

調査にご協力いただいた皆様には、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。

今後とも、ご利用者の皆様、ご家族の皆様とともに、よりよい地域包括支援センターとなるよう職員一同取り組んでまいりますので、何とぞご支援・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

【アンケート実施期間】 2021年2月末～3月上旬

【アンケート対象者】 ご利用者様のうち60%(150名)を無作為に抽出
回答数 60名

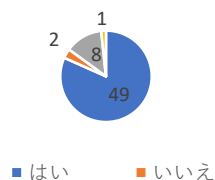
京都市西ノ京地域包括支援センター(高齢サポート・西ノ京)
2020年度利用者アンケート結果 実施期間 2021年2月～3月

		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 1	職員の役割のくわしい内容や利用方法等が書かれた書類(重要事項説明書)について、職員からわかりやすく説明を受けましたか。	49	2	8	1	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 2	利用する介護予防サービスの料金やサービスの内容について、職員からわかりやすく説明を受けましたか。	49.5	3	5	2	59.5
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 3	職員はあなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者(担当係)の名前を教えてくださいましたか。	50	2	6	2	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 4	利用するサービスをキャンセルするとき、また事業所との契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。	39	5	13	3	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 5	利用する介護予防サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員はあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。	47.5	1	7	4	59.5
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
II 1	職員は、約束したとおりに訪問したり、相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか。	56		1	3	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
II 2	利用する介護予防サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。	52		6	2	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
II 3	職員は、ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。	51		7	2	60

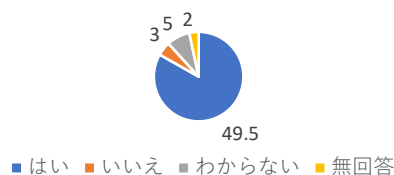
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅱ 4	職員は、あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。	44	0	15	1	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅱ 5	職員は、あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか	50	0.5	7	2	59.5
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅱ 6	職員は、他人にあなたの私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーに配慮したケアプランを作成し、相談に対応してくれますか。	49		10	1	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅲ 1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	60				60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅲ 2	職員の作成する、ケアプランや相談援助の技術に満足していますか。	55		3	2	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅲ 3	職員は、相談したりケアプランを作成したりする際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	55		3	2	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅲ 4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスしてくれますか。	49		9	2	60
		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
Ⅲ 5	職員に相談したことで各種サービスにつながり、自分でできることが増えた、気持ちが明るくなったと感じますか。	46		13	1	60

(回答用紙に「△」と記載があったものは「0.5」とカウントした)

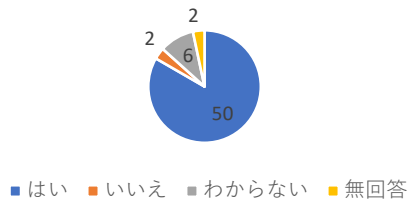
Ⅰ 1 職員の役割のくわしい内容や利用方法等が書かれた書類（重要事項説明書）について、職員からわかりやすく説明を受けましたか。



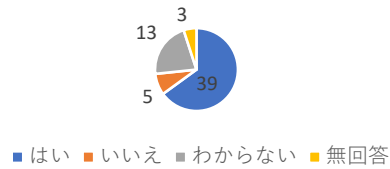
Ⅰ 2 利用する介護予防サービスの料金やサービスの内容について、職員からわかりやすく説明を受けましたか。



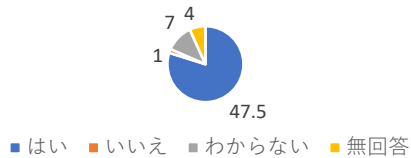
I 3 職員はあなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。



I 4 利用するサービスをキャンセルするとき、また事業所との契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。



I 5 利用する介護予防サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員はあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。



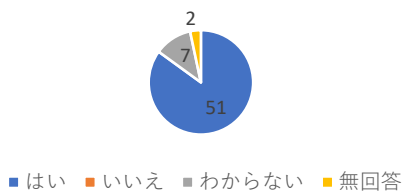
II 1 職員は、約束したとおりに訪問したり、相談する機会を作ったり、必要な手続きを行ったりしてくれますか。



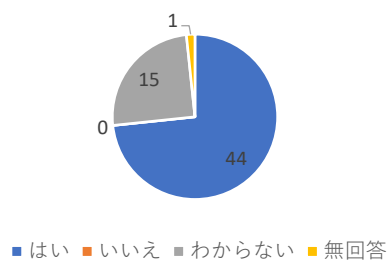
II 2 利用する介護予防サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。



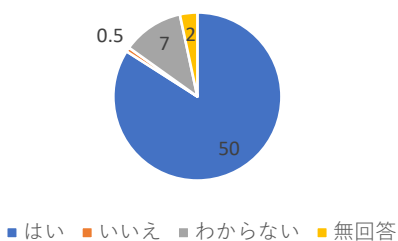
II 3 職員は、ケアプランを立てるにあたって、また状況が変わってケアプランを見直すときに、あなたの体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。



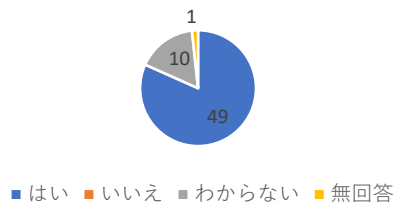
II 4 職員は、あなたや家族のことを勝手に他人に話さない等、秘密を守ってくれますか。



II 5 職員は、あなたの体調や気持ちに合わせて、相談の時間や場所を工夫してくれますか



II 6 職員は、他人にあなたの私的なことが知られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーに配慮したケアプランを作成し、相談に対…

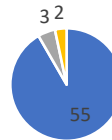


Ⅲ 1 職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



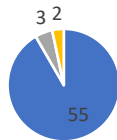
■ はい

Ⅲ 2 職員の作成する、ケアプランや相談援助の技術に満足していますか。



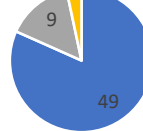
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 3 職員は、相談したりケアプランを作成したりする際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。



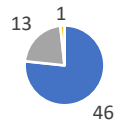
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 4 職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスしてくれますか。



■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 5 職員に相談したことで各種サービスにつながり、自分でできることが増えた、気持ちが明るくなったと感じますか。



■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答