

令和4年度利用者満足度調査結果

	質問内容	はい	いいえ	どちらでもない
問1	サービスの詳しい内容や利用方法について、(重要事項説明書に基づいて)職員からわかりやすく説明を受けましたか。	80%	7%	13%
問2	サービスの利用料金と支払いの方法について、(重要事項説明書に基づいて)職員からわかりやすく説明を受けましたか。	80%	9%	11%
問3	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。	84%	4%	13%
問4	サービスをキャンセルしたい時、または契約を止める時はどうすればよいのか(重要事項説明書に基づいて)職員からわかりやすく説明を受けましたか。	73%	14%	13%
問5	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丁寧に答えてくれましたか。	77%	2%	20%
問6	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。	95%	4%	4%
問7	サービスの内容を変えて欲しいときや、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。	88%	5%	9%
問8	職員は、訪問介護計画を立てるにあたって、また計画を変更する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。	84%	2%	16%
問9	職員はその日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか。	84%	4%	14%
問10	職員は、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供していますか。	93%	0%	7%
問11	職員の言葉遣いや態度はいい感じで気持ちの良いものですか。	91%	4%	7%
問12	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。	86%	7%	7%
問13	職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	88%	4%	11%
問14	職員は、生活をさらに良くするために、いろいろな提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。	79%	9%	16%
問15	訪問介護サービス(ラポールらくさい)を利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。	82%	5%	16%
問16	職員は、感染症に対する予防対策を実施していますか。	91%	5%	7%

アンケートご意見(抜粋)

- ・笑顔で挨拶して下さり機敏にお掃除していただいております。毎週心待ちにしています。
- ・掃除中、老眼鏡をかけてほしい。
- ・明るさやパワーをいただき出来ることをする日常生活を心掛けています。
- ・早く対応してくれるので頼りになり、お料理も早くておいしいので毎回楽しみにしています。

※アンケートへのご協力ありがとうございました。皆様からのご意見内容を事業所内で話し合い、研修で全員に周知しました。ご利用者様の意見を真摯に受け止め今後もサービス向上に努めてまいります。

ラポールらくさい(訪問介護)

〒610-1128 京都市西京区大原野石見町 7-36
TEL075-333-3352 FAX075-333-3577

ラポールおとくに居宅介護支援事業所


介護支援専門員(担当ケアマネジャー)がご本人、家族、関係機関と連携を取りながらサービス担当者会議を開き、訪問・通所・宿泊サービス・福祉用具・住宅改修等利用者に必要なサービスをコーディネートします

〒617-0823 長岡京市長岡 2丁目 9-3
TEL 075-955-7310 FAX 075-955-2926


ラポールおとくにケアサービス
(家政婦(夫)紹介所)

介護保険ではできないサービスやベビーシッター、病院付き添い、家事一般でお困りではございませんか?ご要望にお応えできる家政婦をご紹介します。

〒617-0823 長岡京市長岡 2丁目 9-3



ラ・ポール通信



第21号 令和5年1月1日発行

有限会社ラ・ポールおとくにケアサービス
京都府乙訓郡大山崎町大山崎広敷 1-24

法人理念
信頼できる
サービスを

あけましておめでとうございます。本年もどうぞよろしく願いいたします。どんなお正月をお迎えでしょうか。私は、まったくとプライムビデオを見ているか初詣に出かけています。暮れに作ったおせち料理を出し、置物のように座っていることでしょうか。2日は毎年恒例で、初売りに並びます。リュックを背負い、両手が使えるような軽装で行きます。塩のきいたおにぎり2個とお茶、温かいコーヒー、みかん、お菓子を持って行きます。そして、9階の階段で飲食店の行列を見ながら食べるのです。私が楽しみにしているのが、娘が時間を作ってくれているのだと思います。特に買う予定の物はありませんが、大勢の人のワクワク感と、楽しみや喜びに満ちたパワーを全身に浴びに行くのです。

日々の生活は、6時ごろに起きて、夫が朝食の用意とコーヒーを入れてくれます。私は弁当を作り、新聞に目を通します。6時半には高校で体育の試験を受けているような気持ちでラジオ体操をします。終わると体がポカポカします。夏場は汗をかきます。仕事から帰ると2匹の犬が迎えてくれます。1匹ずつ抱き上げほおずりをします。夕食の準備をしながら、洗濯物の取り込み風呂の用意をします。これが、今の私の当たり前の日常です。

2年後、5年後、10年後もこれが当たり前の私の生活でしょうか。おそらく違います。何かが欠けているだろうし、何かが加わっているかもしれません。

最近、関東に引っ越しをした87歳の友人から電話がありました。「ほら、あなたあの器、ほれほれあれよ、あれ。返してくれないかしら。あげた物を返してなんて、言いにくいんだけど、喫茶店をすることにしたの。主人が入れるコーヒーがおいしいって、みんながほめてくれるから。そこに、どうしてもあの器がいるのよ。」と。2月のオープンを目指して、自宅ですするという。私の母と同年の彼女は続けて言う。「あなた、したいことしてる?」「私ね、人生でしたかったことぜーんぶして、あの世へ行くのよ。」と。1月に持って行くと言った。こころの内側から温かくなる、ジーンとするパワーをもらった。

令和5年1月1日



代表取締役 米田真澄