

令和5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。	87%	4%	9%
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。	76%	9%	15%
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。	78%	11%	11%
問4	サービスをキャンセルしたい時、又は契約を止める時はどうすれば良いのか(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。	78%	9%	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ていねいに答えてくれましたか。	80%	0%	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。	100%	0%	0%
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。	98%	0%	2%
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。	100%	0%	0%
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。	96%	0%	4%
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。	91%	0%	9%
問11	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。	100%	0%	0%
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。	96%	0%	4%
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。	98%	0%	2%
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。	87%	0%	13%
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。	85%	2%	13%
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%	0%	9%

アンケートご意見(抜粋)

- ・いつも丁寧で優しい対応です。母親も安心感と満足を得ています。家族も安心して仕事できています。
- ・重要事項の説明は聞いたと思いますが、忘れてしまっています。聞いたらその都度教えて下さい。
- ・いつも明るく、誠意をもって対応していただき、感謝しています。
- ・どんな事もどんな時も嫌な顔をせずいろいろ行っていていただき、安心感でいっぱいです。

※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)


介護保険についてご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。  
〒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  
〒617-0824  
長岡京市天神1丁目 8-21 201号  
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。  
〒617-0824  
長岡京市天神1丁目 8-21 201号



2024

# ラ・ポール通信

第23号 令和6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

年を重ねた自分に優しい選択

鏡に映る奥二重のその奥の目、その上に重くかぶさるそのまぶたに無数のしわがうすく刻まれている。残念だがその重ねてきた年月の証でもある。

洗濯物を干すのは、健康的発想からと気持ちがいいからだ。しかし、年を重ねたら干している時に転倒しないように、乾燥機付きに機種変更する方がいいのかもしれない。週1回の犬を連れての田舎への買い出しはいずれネット購入に変わるのだろうか。冷凍庫も大きい物に買い替えることになるのだろうか。本もだいぶ処分したが、そうかといって残している専門書を開けることはない。図書館で引き取ってくれるのだろうか。メルカリ出品なんだろうか。洋服や着物もそう。訪問する先では「着物はまだ処分できない」そうだ。「やせたら着られる服」「子や孫に」などと貼っていた紙はむなしく、やせたとて着る機会はなくまた戸袋に片づける。「よそ行き用」に買った服はクローゼットに掛かったまま風にあたることはない。毎日洗える常着(つねぎ)ばかりに出番があり、「よそ行き」はよそに行くことなく、私と共に葬られるのだろうか。そういう話を、利用者宅に訪問した時に話している。だから、いい服を普段に着てくださいと。

足元がおぼつかなくなり、体はきしみ、見ること聞くことも半ばあきらめるのだろうか。いやいや、体が思うように動かなくとも、できることや楽しみ喜びを1つでいいから持ち、笑みを顔に張り付けるよう心がけよう。せめて鏡に映る自分には優しい笑みを返そう。そして、自分の足で立ち、鏡に自分の顔を映せていることに感謝しよう。今日もがんばっている私を褒めよう。

郵便局の窓口で「通帳がいっぱいになりました、次はどれにしますか。」と3冊出された。郵便局の通帳は緑色、そう決めている。年を重ねた自分が小さなバッグから見つけやすいように、年を重ねた自分が困らないように、年を重ねた自分に優しくあれ。


あけましておめでとうございませす。本年もよろしくお願ひいたします。



令和6年1月1日  
代表取締役 米田真澄








## 訪問介護

ラポールらくさい

## 事業所理念

### 「ありがとう」あるサービスを



ラポールらくさい 管理者 清水恵美子

長かったコロナウイルス感染症による生活への影響もやっと落ち着いてきました。国内外の旅行もできるようになり、海外からの旅行者も増え、各地に多くの観光客が訪れ賑わいや活気が戻ってきました。

スポーツ関係でも日本人選手の活躍が多く報道され、元気をもらいました。コロナ感染症が5類に移行され、いろいろな規制が緩和されましたが、やはり継続的な予防は必要な状況に変わりなく、街ではマスクを着用している方が多いように思います。それでも気兼ねなく外出が出来るようになり、気持ちはずいぶんと楽になりました。

最近私はマスクを外して生活する場面が増えてきましたが、マスク生活の間も加齢は進み、マスクを外して現れたのはゆるんだ頬。何とか持ち上げようと両手で頬を上げマッサージしてみるが、もはや修復不可能😓…と鏡をみながら笑い、めげることなく毎晩頑張っています。

なにごとにも無駄な努力とあきらめず、元気に若々しく過ごせるよう、皆様に明るい笑顔が振舞えるように頑張ります。今年もどうぞよろしくお願いいたします。



サービス提供責任者 西順子

新年あけましておめでとうございます。楽しいお正月をお迎えでしょうか。



2023年はご利用者様とのお別れが多い一年でした。

おひとり暮らしで、ご自宅で転倒・骨折され、自宅へ帰ることが困難となり施設入所をされた方。入院し、退院後に自宅へ戻られたものの、訪問介護から巡回型に変更された方。ご自宅でご家族様に見守られ、生涯を全うされた方。

ラポールらくさいに所属し4年、「訪問介護とは」と考えた一年でもありました。

在宅での看取りはご本人の意思、ご家族様のサポートと強い気持ち、医療や介護のチームワークが必要です。ご家族様や訪問看護、他事業所との連携と、事業所内での連携を行い、穏やかに旅立つお手伝いが出来たことは訪問介護をして良かったと思える貴重な経験でした。2024年は寄り添った介護ができるように、まずは介護技術を改めて勉強します。

今年もどうぞよろしくお願いいたします。



サービス提供責任者 岡林陽子

年を重ねていくとともに、体が重くなり運動する機会も少なくなり、どうしたものかと・・・



何か仕事中にできることはないかと考え、訪問時に3階までは階段での移動を心掛け、これにより運動したつもりとし、痩せる予定です。「階段上ってる？」の声掛けをお願いします。



サービス提供責任者 山本直子

昨年は訪問介護職員としてひとつ成長させていただいた年でした。

私がサービス提供責任者として関わらせて頂いたご夫婦の施設入所が決まった時のこと。

それまでは自宅でいつ転倒してもおかしくない、いつ喉を詰まらせてもおかしくない等、お二人で生活をされるにはあまりにも危険の多い状況でした。できるだけ早い施設入所が望ましいと思いましたが、いざ施設入所が決まると、「安心安全な暮らしができる」という気持ちと共に「このご夫婦の明るく優しい笑顔が見られなくなる」寂しさを感じました。

人それぞれの人生はあるかと思いますが、その方にとってその場所が終の棲家として穏やかに過ごせる場所であることを願います。これからも関わる皆様方に自信を持って安心できるくらしの提案ができるよう、頑張っています。



### ラポールらくさい令和5年度社内研修

- 4月 就業規則、各種規程について  
記録の書き方
- 5月 法令遵守・高齢者虐待について
- 6月 感染症及び食中毒の予防、及び二次感染対策
- 7月 接遇マナー・職場のコミュニケーション、利用者の金銭、鍵の取り扱いについて
- 9月 事故防止と緊急時対策、災害時対応研修
- 10月 認知症及び認知症ケア
- 11月 ハラスメントの防止・対策
- 1月 プライバシー保護について
- 2月 腰痛予防についての知識
- 3月 次年度労働条件説明、業務継続計画（BCP）について

※上記内容の他に毎月サービスマニュアル検討も行ってまいります。

※実技研修は実際にできないため、資料やマニュアルを用いたりしております。また、実技の向上に関しては所内で個別に指導を行ったりもしております。

※ヒヤリハットについては、事例報告を集約し、年2回検討会を行い、情報共有・対応方法などの周知を行っています。

※8月、12月は研修お休み

### 社内研修風景

