

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ていねい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ていねい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)


介護保険についてご不明な点があり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  
 〒617-0823 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お願いたします。どんなお正月をお迎えでしょうか。私は、まったり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、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月に持って行くと伝えた。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

## 訪問介護



### 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

時の経過の速さを身に染みて感じる今日この頃です。私は若き頃、百貨店に勤務していました。午前10時開店、午後6時閉店でした。時間が経つのがとても長く感じながら仕事をしていました。もっと遡ると学生の頃は1時限50分の授業だったと思いますが、勉強大嫌いの私にとってこの時間を耐えるのはとてもつらいものでした。本当に時間が緩やかに流れていたように思います。世の中の状況もそうだったのでしょうか。子供の頃、クリスマスが近づくと地元の商店街はクリスマス一色になり、ウキウキしたものです。年の瀬には歳末大売出しの旗が立ち、三角旗のカラフルなガーランドが賑やかに飾られ、新しい年の訪れを心待ちにして気持ちが新たになったような気分が何となく嬉しく思ったような記憶があります。しかしながら歳を重ね子育て時代に突入し、毎日があっという間に過ぎ、えっ・・・もうこんな時間、早くご飯作らなきゃなんてことが日常茶飯事でした。そしてさらに歳を重ねた今現在も時はスピードを落とさず走り続けています。体力の減退を感じながらも、まだ大丈夫や、もうちょっと走ろうかな・・・いやまだだいたいいけるな？なんて自身をふるい立たせながら振り向かず前進したいと思います。毎日忙しいと感じながら「ああしんど」が口癖でも、それでも働くことが出来ることに感謝です。時代は代わり世情も変わり続ける昨今ですが、今年もまた皆様と共に色々な思い出を作りながら頑張りたいと思います。本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

ラポールらくさいに来てすぐに関わった利用者様の話です。調理の味付け、材料の切り方など色々教わりながらの支援でした。何年かすると買物代行、また入浴に不安が出てきたため、入浴介助が必要になりましたが転倒され入院。退院後も出来るだけ在宅でいたいとの希望もあり支援を行っていました。独居生活で火の取扱い等の不安や目が見えにくくなってきたこともあり、入所を決められました。そして令和4年に100歳の誕生日を迎えられ元気にされていたようです。コロナ禍が収まればまたお会いできるかと楽しみにしていましたが・・・「ありがとう！主人のところに逝くわ」と言われ、施設の職員の皆様に看取られ、最期を迎えられたようです。いろんな思い出がよぎりました。悲しみもありますが、私も最後は皆にありがとう！！と言えるように人生を送りたいです。



サービス提供責任者 西順子

新年明けましておめでとうございます。卯年の意味 卯は穏やかで温厚な性質であることから、「家内安全」。また、その跳躍する姿から「飛躍」、「向上」を象徴するものとして親しまれてきました。他にも



「植物の成長」という意味もあり、新しいことに挑戦するのに最適な年とも言われているそうです。本年も一層のサービス向上を目指し尽力して参ります。本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 山本直子

私が「介護」に出会ったのは高校卒業間近の18歳の時でした。小学校から高校まで卓球に打ち込んできた私は大学も卓球で行くという一択しかありませんでした。しかしながら心の中で「本当にこれで良いのか」と迷いもあり、かといって自分が卓球以外にしたい事が見つからず、とりあえず卓球を続けておけば良いか・・・と曖昧な考えでいました。そんな時、母の知り合いが脳梗塞で倒れ一緒にお見舞いに行き、恥ずかしながら初めて「介護」という仕事を知りました。「これや！」と私の中での迷いが一気に吹き飛びました。会いに行った私に後遺症と闘いながら「来てくれてありがとう」と必死に伝えて下さった姿に心を撃たれました。帰りの車の中で母に「ごめん、卓球やめて介護の学校に行きたい」と思い切って打ち明けた時の事を今でもはっきりと覚えています。母はもちろん「えー！」と驚いていました。しかし私の決心と共に母も「わかった。頑張り」と何も言わず背中を押してくれました。そこから私の介護は始まりました。あの時私に介護のすばらしさを教えて下さった母の知り合いと、無条件で私の背中を押してくれた母への感謝を忘れず、日々頑張っています。



### ラポールらくさい令和4年度社内研修

- 4月 就業規則、各種規程について  
ヘルパー支援の基本を振り返る
- 5月 法令遵守・個人情報保護、公益通報者保護、福祉サービス高齢者虐待について
- 6月 感染症及び食中毒の予防、及び二次感染対策調理について(レポート提出)
- 7月 接遇、マナー・利用者の金銭、鍵の取り扱いについて
- 8月 休み
- 9月 記録の書き方と表現方法、  
(実技研修 整容、口腔ケアについて)
- 10月 事故防止と緊急時対策、災害時対応研修  
(実技研修 洗髪介助)
- 11月 認知症及び認知症ケア、タッチングケア
- 12月 休み
- 1月 羞恥心に対するプライバシー保護の取り組み  
(実技研修 食事介助)
- 2月 腰痛予防についての知識  
(実技研修)・・・動作、移動介助、外出、着脱、服薬介助
- 3月 次年度労働条件説明、  
(実技研修) 掃除、整理整頓、ベッドメイク・シーツ交換



社内研修風景



※コロナ感染防止の為、リモート研修にした月もございます。  
※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。