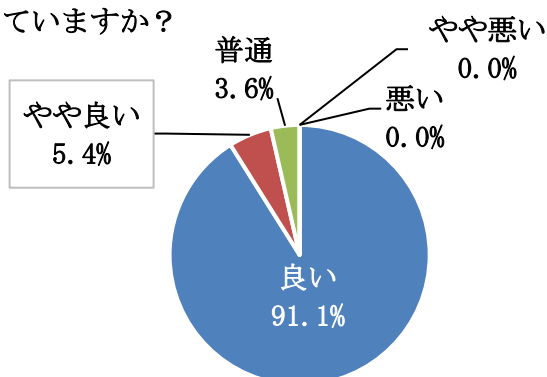


# まつなみたより 299号

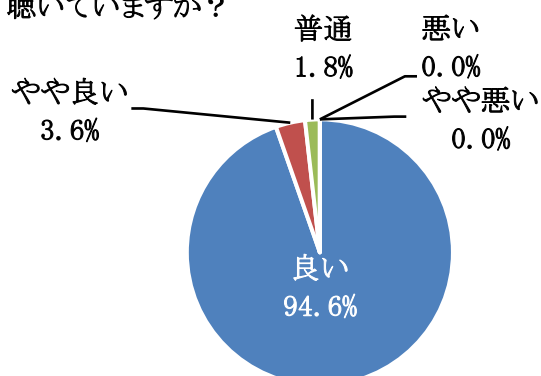
発行：特定非営利活動法人介護の会まつなみ 理事長 島村俊夫

## 相談センターまつなみ 利用者アンケート集計結果 調査期間：2020年12月9日～15日 回収率80%

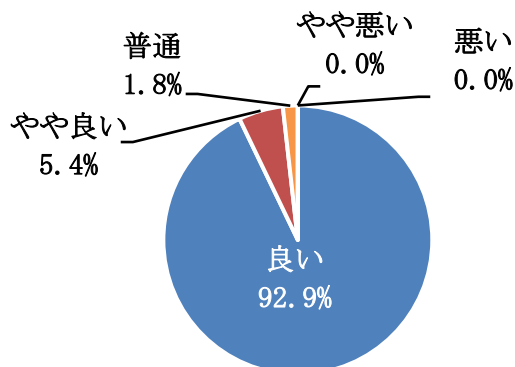
問1 丁寧な言葉や態度で対応していますか？



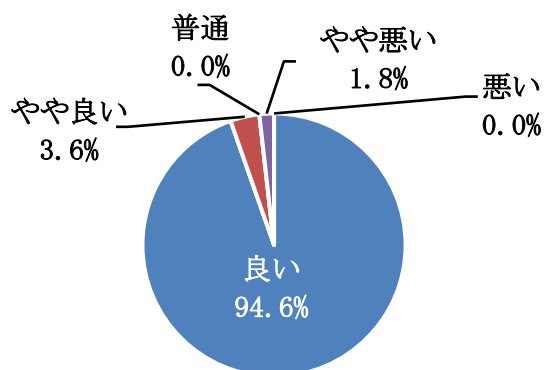
問2 定期訪問の際は、十分に話を聴いていますか？



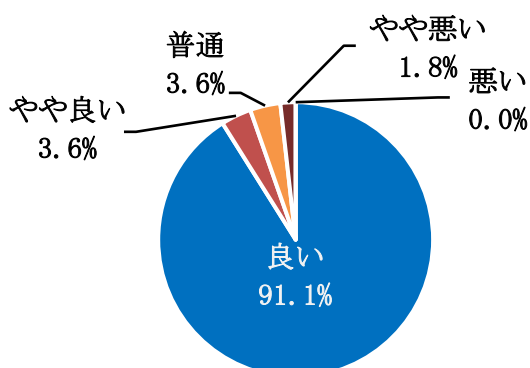
問3 困りごとや課題について共有できていますか？



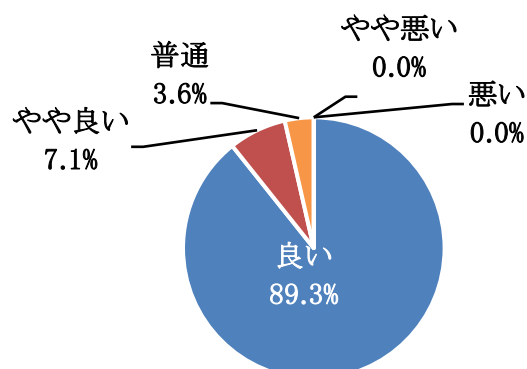
問4 急な相談やサービス調整等にも気持ちよく対応していますか？



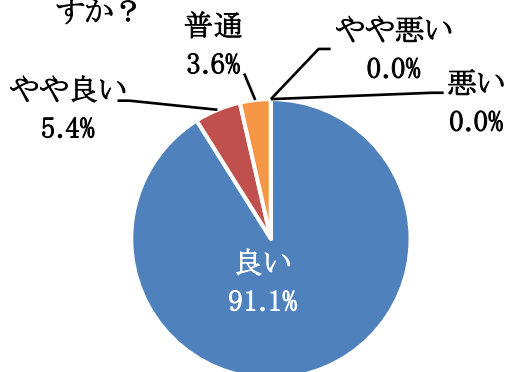
問5 ケアプランや相談内容について、ご本人やご家族の意向を確認し、尊重していますか？



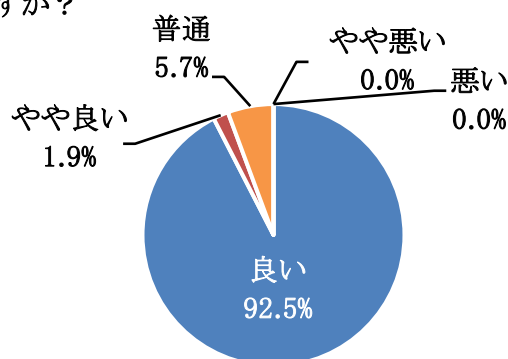
問6 介護保険制度やサービス、ケアプランについて理解できるように説明していますか？



問7 サービス利用の選択や支援方針が決定できるように提案していますか？



問8 担当ケアマネジャーが不在の際、他の職員は丁寧に対応していますか？



2020年12月現在、居宅介護支援事業所では3人のケアマネジャーで、85名の方を担当させて頂き、全体の80%で回答いただきました。

「良い」「やや良い」の回答が96%と高い評価を頂き、誠にありがとうございます。また、自由記述欄では「親身」「安心」「頼り」「感謝」などの言葉で評価して頂いたことは、日頃の対応が間違っていない事の表れかと受け止めさせていただきます。しかしながら、良かれと思っただけの助言なども実は不適切だったという事もあり得ますので、アンケートに限らず、いつでも忌憚のないご意見を頂けますようお願いいたします。アンケートにご記入いただいたご利用者及びご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。

管理者 木村真仁

特別養護老人ホーム ル・リアンふかみ施設長 小泉 昇氏のコメント

利用者アンケート集計結果から、ご利用者よりの評価の90%以上が良いというご意見が聞かれています。日頃の相談支援を通じてご利用者・ご家族との関係性が構築されている結果だと思います。また、問4・問5にある「やや悪い」または「普通」についても、ご利用者にとっての要望（本人の思い）とケアマネジャーの考える生活ニーズ（ご利用者に必要とされるサービス）との考えの差と考えます。

この結果全体からは、意見を傾聴する姿勢が見えていますので、利用者の地域生活を継続支援する事業所として期待しております。

相談センターまつなみ / 居宅介護支援

茅ヶ崎市松浪1-1-12 ☎0467-57-5272

E-mail : soudan@matsunami-k.com

介護が必要になっても住み慣れた地域とご自宅で、自分らしい生活が続けられるように、制度やサービスの利用、介護方法についてのご相談をお受けしながら、ケアプランを作成致します。

- ・ケアプラン（介護サービス計画）作成
- ・介護に関する相談等

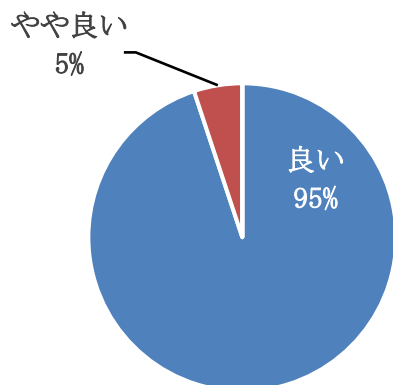


# 訪問介護センターまつなみ 利用者アンケート集計結果

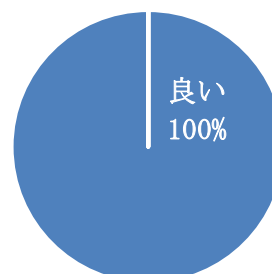
調査期間:2021年1月15日~2月15日

回収率 63%

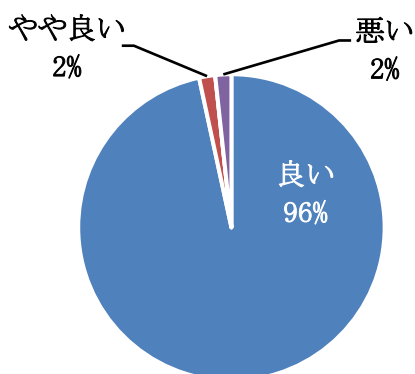
1. 丁寧な言葉遣いや態度で対応していますか？



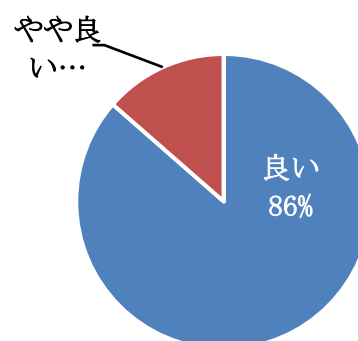
2. 身だしなみはきちんとしていますか？



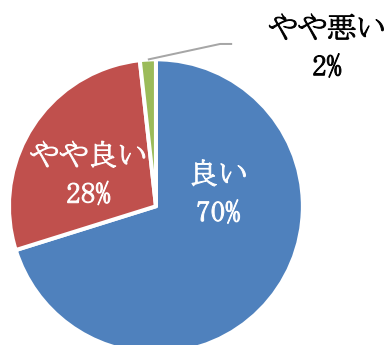
3. 支援内容や時間を守っていますか？



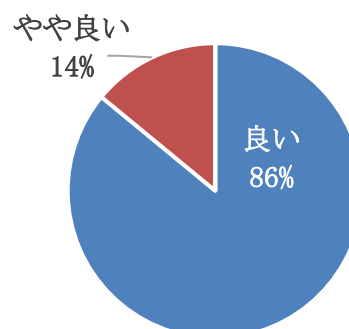
4. 現在のサービスに満足していますか？



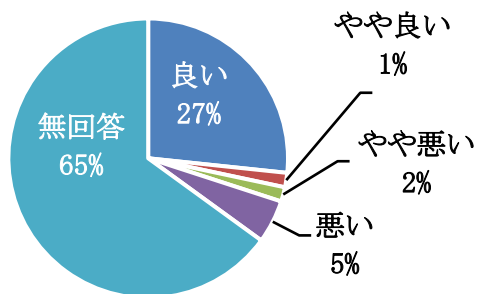
5. サービス利用を開始されてからご本人の心身や生活状況が維持もしくは良い方向になっていますか？



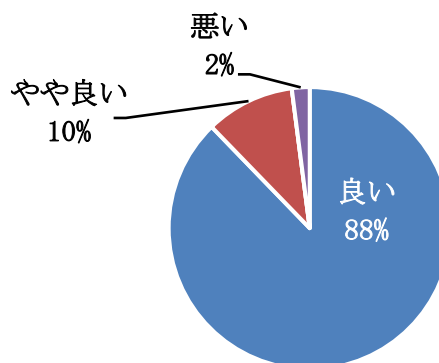
6. サービス開始時や変更時にサービス提供責任者から訪問介護計画書について説明がありましたか？



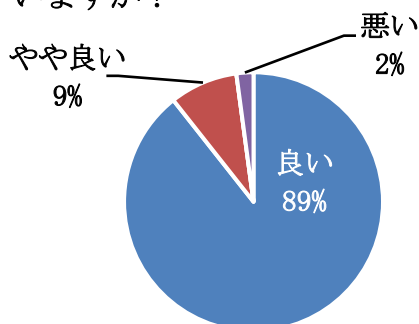
7. 事故や緊急時、器物破損等が起こった場合、丁寧に対応していますか？



8. ご本人やご家族の意向に合わせて、サービス内容の変更等が速やかに対応されていますか？



9. 事業者へご連絡いただいた際に、担当職員が不在だった場合でも、ほかの職員は丁寧に対応していますか？



ヘルパーの訪問時の基本的姿勢や支援内容については、良い評価をいただきありがとうございました。特に、問 5「サービス利用を開始してからご本人の心身や生活状況が維持もしくは良い方向になっていますか？」については、良くなっているとのことご回答が多くとても嬉しく感じました。ただ、緊急時や変更や連絡調整が必要な場合等の対応については、ご満足いただけなかったことが分かりました。今後は、突発的な出来事にも丁寧に速やかに対応できるよう事業所内で検討していきたいと思っております。ご意見の欄には、「コロナで大変な中ありがとうございます」「感謝」「ヘルパーさんとの会話が楽しみです」と温かいお言葉を多数いただきました。

管理者 赤坂真生

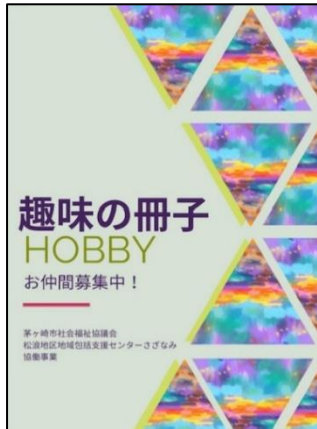
児童養護施設 白十字会林間学校 施設長 山川信人氏のコメント

全体的に満足度が高い結果になっており、支援者の皆様が利用者との日々の関わりを大切にしていることが伺えます。これからも一人一人の声に耳を傾けて、ご支援いただけると幸いです。「事故や緊急時等の対応」について、“悪い”と“やや悪い”を合わせて7%の評価が出ています。緊急時に戸惑ってしまった事案があったのかもしれませんが。利用者が安心してできるよう対応をご確認下さい。また、アンケートには、“やや良い”、“やや悪い”が少数ありました。“やや”にはアンケートでは声にならない部分があるかもしれません。そこに注目して進めて頂けると、利用者にとっても、支援者にとっても、更により良いものとなっていくと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。

# 法人の活動状況

月 日	会議名等	参加者名
2月19日	地域包括支援センター業務委託入札業務委託 福祉相談室業務委託入札説明会	島村理事長・森管理責任者

## 松浪地区地域包括支援センターさざなみと茅ヶ崎市社会福祉協議会の協働で「趣味の冊子」を作りました！



松浪地区現在趣味活動やサロンを開催している内容の情報をまとめたものです。活動をしている人とこれから活動したい人とをつなぎます。下記一覧場所で閲覧できますので、ぜひ手に取って見てください。

### 「趣味の冊子」配置場所一覧

1	akasha	美容院	松浪 1-1-12	28	湘南緑が浜動物病院	動物病院	富士見町 16-17
2	Baumkuchen Heim 松波樹	洋菓子店	松浪 2-9-7	29	ジョンディーコーヒーロースターズ	カフェ	美住町 1-24 1F
3	BOOK PORT CAFE	ブックカフェ	富士見町 5-11-1	30	相談センターまつなみ	居宅介護支援	松浪 1-1-12
4	BOUQUET BLANC HAIR&GALLERY	美容院	浜竹 3-4-49	31	茅ヶ崎市民活動サポートセンターちがさきサポセン	公共機関	茅ヶ崎 3-2-7
5	BRANDIN ソーイングカフェ縫い	ソーイングカフェ	富士見町 1-2	32	茅ヶ崎市社会福祉協議会	公共機関	新栄町 13-44
6	DOGROCKET	ペット用品	常盤町 6-29	33	田島電機商会	電気店	松浪 2-3-7
7	アオーレ	美容院	松浪 1-8-8-101	34	デリカテッセンラマ ラマコーヒー	飲食 カフェ	松浪 2-8-15
8	あおば薬局	薬局	浜竹 3-4-3-102	35	ナッパハー	美容院	ひばりが丘 6-41
9	医療法人大野クリニック	病院	緑が浜 4-29	36	にじいろ薬局	薬局	出口町 7-80
10	いまむら長生館療院	治療院	松浪 1-6-30	37	浜竹エルム薬局	薬局	浜竹 2-8-39
11	いろは薬局	薬局	浜竹 4-7-58	38	浜竹歯科クリニック	歯科	浜竹 2-2-9
12	荏原湘南スポーツセンター	テニスクラブ	出口町 11-7	39	はまたけ診療所	病院	浜竹 2-5-24
13	おしゃれの店フルール	洋品店	松浪 2-9-7	40	ハワイコーヒーアイランドカフェ	カフェ	浜竹 2-8-4
14	カープ茅ヶ崎出口町	体操教室	出口町 11-3	41	ビューティーサロンみろ	美容院	浜竹 2-10-19
15	クリーニングショップアート	クリーニング	浜竹 3-6-23	42	平井動物クリニック	動物病院	浜竹 1-9-41
16	グループホーム ホームフレンド浜竹	介護事業所	浜竹 2-8-55	43	フランジェンヌ	美容院	浜竹 1-14-1
17	コスモフラワー	花屋	浜竹 2-10-16	44	ヘアワークスペースラプト	美容院	常盤町 6-54-101
18	小和田公民館	公共機関	美住町 6-20	45	紅がら	飲食	常盤町 6-25
19	小和田接骨院	治療院	美住町 4-3	46	ホルモン焼じゃんぼ	飲食	浜竹 4-7-53
20	さくら食堂	飲食	松浪 1-8-14	47	前田整形外科・内科クリニック	病院	ひばりが丘 1-10
21	桜道薬局	薬局	ひばりが丘 7-11	48	松浪コミュニティセンター	公共機関	常盤町 2-2
22	サルビア整骨院	治療院	緑が浜 7-25	49	松浪自治会館	公共機関	浜竹 1-5-6
23	湘南カイロ・緑が浜治療室	治療院	緑が浜 7-57	50	まつなみボランティアセンター	公共機関	常盤町 2-2
24	湘南リュウマチ膠原病内科	病院	美住町 5-4	51	やまぐちクリニック	病院	浜竹 3-4-53
25	湘南すずきクリニック	病院	ひばりが丘 7-10	52	有限会社クレタ ハト薬局	薬局	富士見町 15-3
26	湘南たんぼ薬局	薬局	富士見町 2-12	53	理容ファーストカット	理容店	浜竹 3-2-36
27	湘南どうぶつ病院	動物病院	松浪 1-8-9	54	松浪地区地域包括支援センターさざなみ	公共機関	常盤町 2-2

## ご利用の皆様へ！

- 訪問時・通所時等での茶菓の接待、金品の頂き物は、当法人の理念・運営方針からお受け取り致しかねますので、職員がお断りすることがあると思いますので、ご了承ください。
- ご寄付については、寄付申込書によりお受けいたしております。
- 事業計画書・予算書・事業報告書・決算書は各事業所に備えてありますので、ご自由に閲覧ください。またホームページにも掲載しております。
- 苦情やご意見は、いつでもお申し出ください。
- ご連絡いただければ、各事業所の見学ができます。

## 法人の事業所一覧 (ホームページ <http://www.matsunami-k.com/>)

法人本部		E-mail : houjin@matsunami-k.com
訪問介護センターまつなみ (訪問介護事業)	〒253-0022 茅ヶ崎市松浪 1-1-12 TEL : 0467-57-5272	E-mail : houmon@matsunami-k.com
相談センターまつなみ (居宅介護支援事業)		E-mail : soudan@matsunami-k.com
評価事業部 (福祉サービス第三者評価事業)		E-mail : houjin@matsunami-k.com
まつなみクラブ (通所介護事業)	〒253-0022 茅ヶ崎市松浪 1-10-33	TEL : 0467-58-3839 E-mail : matsu-club@mbr.sphere.ne.jp
デイサービスまつなみ (通所介護事業)	〒253-0027 茅ヶ崎市ひばりが丘 7-21	TEL : 0467-84-4858 E-mail : care@matsunami-k.com
松浪地区地域包括支援センターさざなみ	〒253-0032 茅ヶ崎市常盤町 2-2 松浪コミュニティセンター内	TEL : 0467-39-5901 E-mail : sazanami@mbr.sphere.ne.jp
福祉相談室さざなみ		TEL : 0467-39-5935 E-mail : soudan@mbr.sphere.ne.jp



## 編集後記

本号は相談センターまつなみと訪問介護センターまつなみの利用者アンケート集計結果を掲載いたしました。ご意見をお寄せいただければ幸いです。まだまだ新型コロナウイルス感染症予防が必要です。各事業所では、感染症予防対策をして事業継続しております。