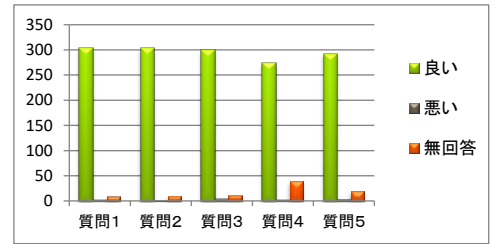


配布	399
回収	317
回収率	79.4%

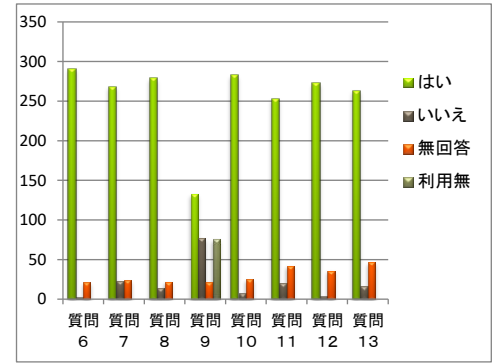
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	悪い	無回答
質問1	あいさつの仕方はどうですか	304	3	9
質問2	服装や身だしなみはどうですか	304	2	10
質問3	言葉使いはどうですか	300	5	11
質問4	電話での対応はどうですか	273	3	39
質問5	態度はどうですか	292	4	19



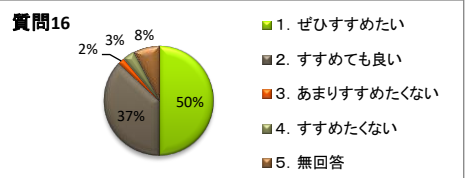
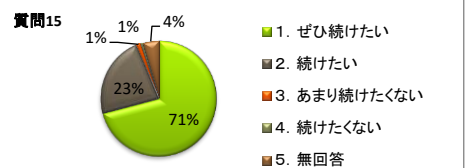
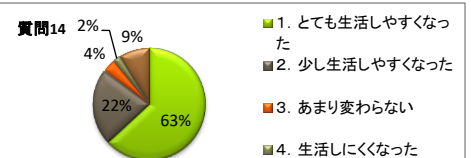
◎サービスに関する事

番号	内容	はい	いいえ	無回答	利用無
質問 6	ていねいに接していますか	291	3	21	
質問 7	どのヘルパーも同じように仕事をしていますか	268	23	24	
質問 8	訪問するヘルパーに満足していますか	279	14	22	
質問 9	あなたに合った食事を作ってもらっていますか	132	77	21	76
質問 10	決まった時間に仕事を開始し終了していますか	283	8	25	
質問 11	訪問について不満や要望を事業所に相談できますか	253	20	42	
質問 12	ヘルパーはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか	273	4	36	
質問 13	ヘルパー(サ責)は訪問介護計画書の説明をしていますか	263	16	47	



◎総合評価

番号	内容	回答	
質問 14	ヘルパーの支援をうけるようになって、あなたやご家族は生活しやすくなりましたか。	1. とても生活しやすくなった	200
		2. 少し生活しやすくなった	70
		3. あまり変わらない	12
		4. 生活しにくくなった	7
		5. 無回答	28
質問 15	今後もヘルパーの支援を続けて利用したいと思いますか。	1. ぜひ続けたい	224
		2. 続けたい	72
		3. あまり続けたくない	4
		4. 続けたくない	2
		5. 無回答	14
質問 16	ヘルパーの支援を利用したい知人がいたら、すすめたいと思いますか。	1. ぜひすすめたい	158
		2. すずめても良い	117
		3. あまりすすめたくない	6
		4. すずめたくない	11
		5. 無回答	24



質問17	アンケート内容	利用したい希望数
①	散歩等の外出・通院時の病院での待ち時間・通院・理美容院への付き添い	2位 31 15.0%
②	墓・寺参りや冠婚葬祭の付き添い	15 7.2%
③	窓や使用していない部屋等の掃除	1位 47 22.7%
④	衣替え等の衣類の整理	3位 27 13.0%
⑤	介助者が不在の際の見守り	18 8.7%
⑥	入退院時の準備及び付き添い	20 9.7%
⑦	入院中の支援(買物・洗濯・金融機関への付き添い)	25 12.1%
⑧	一時退院の際の付き添い及び自宅での援助	24 11.6%
⑨	その他	
・買い物や選挙など外出と一緒に行ってほしい		・世間話など話がかしたい
・布団干しや庭など軽作業をしてほしい		・急な体調不良時に対応してほしい

● 利用者様より(ご意見、ご要望)

- ① 利用時間が45分なので掃除機、拭き掃除、トイレ、風呂場の掃除をして頂いてますが、時間が短くて丁寧には無理かと思えます。
- ② 日曜日は全室の掃除、拭き掃除をお願いします。
- ③ 仕事をしている介護者にとっては支援継続が益々必要です。
- ④ 小さな親切大きなお世話いりません。プライベートに入る傾向があると思います。あたえられた仕事だけしてもらいたい
- ⑤ ヘルパーさん達がここはされない(窓ガラス冷房など)出来たらそういう所を手伝ってほしいです。
- ⑥ 洗濯もの干し 取り込み(時間内に出来たら)
- ⑦ お願いしたいことはたまにいいから、サッシのレールの所を拭いてほしいです。
- ⑧ 人によって仕事の質に差がありすぎる。お願いした様にはなく自分の好きな様にされる事がある。
- ⑨ 障子の張替えや窓の掃除を手伝ってほしい。一番してほしいのはトイレ掃除、まだたくさんあるけど言いません。



● 事業所の対応

- ① ご意見ありがとうございます。限られた時間ですので、もし気になられる所があれば、その部屋を重点的に掃除したいと思います。
- ② 基本的に、介護保険では本人様の使用される部屋となっております。自費(保険外)サービスもありますのでご相談いただければと思います。
- ③ 介護者の方の負担を軽減できるよう支援に努めます。
- ④ 利用者様に丁寧な声掛けをし、プラン通りのサービスを行います。再度介護サービスについてのご説明をいたします。
- ⑤ ヘルパーが行えない支援については説明を行い、必要であれば自費(保険外)サービスの紹介を行います。
- ⑥ 時間内に行える支援内容にて対応していますが、気候や天候の問題もあるので日が差し込む室内などに干すなど利用者様と相談して対応したいと思います。
- ⑦ ヘルパーが行えない支援については説明を行い、必要であれば自費(保険外)サービスの紹介を行います。
- ⑧ ご意見ありがとうございます。研修等を行い、サービスの質の向上・統一化に努めていきます。
- ⑨ スタッフ会で情報共有し、ニーズを引き出しやすい関係性を保てるように状況観察や声掛けを積極的に行いたいと思います。

【総評】

全体的にサービスの質のバラつきに関するご意見が多かったように感じました。各事業所では年間研修計画を作成し毎月研修を行っておりますが、必要に応じその回数を増やすなど検討を行いたいと思います。また、報告連絡相談による利用者様の状況把握や、個々のヘルパーの仕事に対する意識の統一を行います。質の高い統一されたサービスが提供できますようこれからも努力いたします。

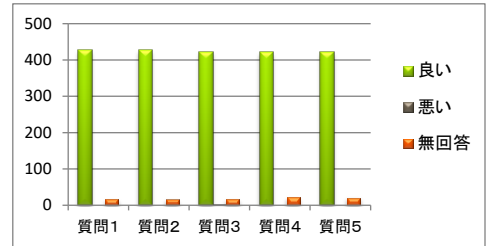
また、求められるサービス内容に対し、事業所から十分な説明ができていない状況も見受けられました。契約時にご説明いたしました重要事項説明書のとおり、介護保険サービスにおける訪問介護で「できること」「できないこと」のご理解が十分に得られるよう、丁寧に説明する努力をいたします。

お忙しい中アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

配布	494
回収	444
回収率	89.9%

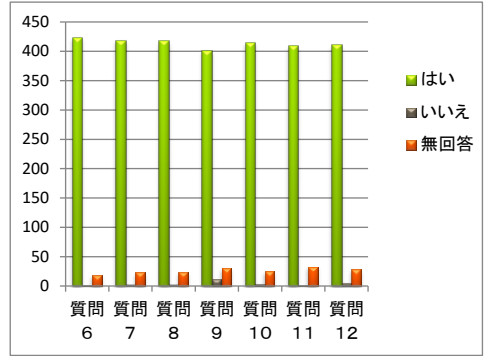
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	悪い	無回答
質問1	ケアマネジャーのあいさつの仕方はどうですか。	427	0	17
質問2	ケアマネジャーの服装や身だしなみはどうですか。	427	0	16
質問3	ケアマネジャーの言葉使いはどうですか。	423	3	17
質問4	ケアマネジャーの電話での対応はどうですか。	421	0	23
質問5	ケアマネジャーの態度はどうですか。	422	1	21



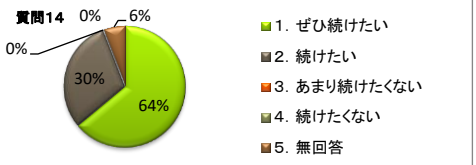
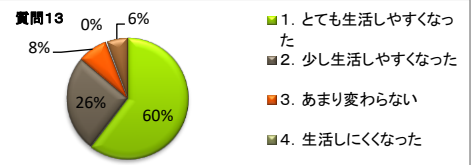
◎サービスに関する事

番号	内容	はい	いいえ	無回答
質問 6	ケアマネジャーは相談しやすく親切に対応していますか。	423	2	19
質問 7	ケアマネジャーはサービスの種類や内容、利用の仕方をわかりやすく説明していますか。	418	3	23
質問 8	ケアマネジャーはサービスについての苦情や相談にきちんと対応していますか。	417	3	24
質問 9	ケアマネジャーは毎月自宅訪問や電話をするなどして様子を確認していますか。	401	12	31
質問 10	訪問の日程や時間帯は満足していますか。	415	4	25
質問 11	ケアマネジャーはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか。	409	2	33
質問 12	ケアマネジャーは居宅サービス計画書の説明をしていますか。	410	6	28



◎総合評価

番号	内容	回答	
質問 13	ケアマネジャーに相談することで、あなたやご家族は生活しやすくなりましたか。	1. とても生活しやすくなった	268
		2. 少し生活しやすくなった	115
		3. あまり変わらない	35
		4. 生活しにくくなった	1
		5. 無回答	25
質問 14	今後も続けて相談したいと思いますか。	1. ぜひ続けたい	284
		2. 続けたい	134
		3. あまり続けたくない	1
		4. 続けたくない	0
		5. 無回答	25
質問 15	サービスが必要な知人がいたら、すすめたいと思いますか。	1. ぜひすすめたい	248
		2. すずめても良い	154
		3. あまりすすめたくない	4
		4. すずめたくない	3
		5. 無回答	35



●利用者様より(ご意見、ご要望)

- 訪問時間に正確に来て頂き、無駄な会話もなく短時間で終わります。こちらから要望を言うばかりで、もう少し本人に体調の変化などを丁寧に聞いてもらえるといいかなと思います。
- 老老介護が多くなってきているケアマネージャーさんに介護者にもそれ相応の対応をお願いします。
- 電話での対応の時声が小さく聞き取れない
- 訪問時間を短くしてほしい(滞在時間)
- 介護についてこちらだけではなく、色々な情報を教えて頂きたい



●事業所対応

- ご意見有り難うございます。ご本人のご様子については直接面談して会話以外にも、目視の観察やご自宅での生活状況、事業所からのモニタリング報告等を総合してアセスメントしております。しかし、ご本人との面談に関してはご指摘頂いた通り、もう少し丁寧に聴き取り等を心がけたいと思います。
- 家族様の介護負担も考慮しながら、これからも支援させていただきます。
 - 今後電話での対応は解りやすく対応いたします。
 - 今後もモニタリングの必要性を理解していただきながら適切に行うように努めます
 - 生活状況等の確認を行い、必要な情報の提案ができるよう事業所内で情報共有していきます

【総評】

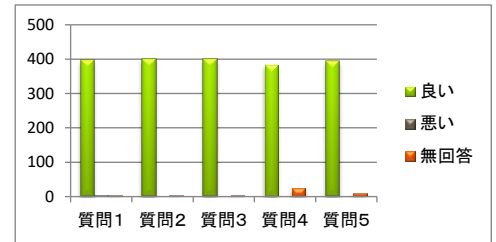
たくさんの方の貴重なご意見ありがとうございます。介護保険におけるケアマネジャーの位置としての役割を、しっかりと果たせるよう努力いたします。毎月、利用者様の貴重なお時間を頂き訪問させていただいておりますが、その時間を楽しみに思っていたりするような信頼関係を築けるよう努力いたします。

アンケートにつきましては、社会福祉協議会の発展・強化計画の中に位置づけられている施策であるため、今後も2年に1度の実施を予定しております。サービスの質の向上、また利用者様の貴重なご意見について、可能な範囲で構いませんので、ご協力をお願いいたします。

配布	451
回収	407
回収率	90.00%

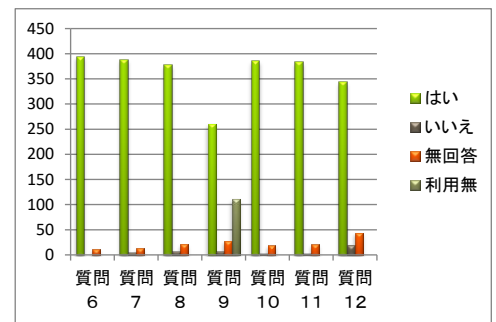
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	悪い	無回答
質問1	介護スタッフのあいさつの仕方はどうですか。	398	3	6
質問2	介護スタッフの服装や身だしなみはどうですか。	401	2	4
質問3	介護スタッフの言葉使いはどうですか。	399	2	6
質問4	介護スタッフの電話での対応はどうですか。	382	1	24
質問5	介護スタッフの態度はどうですか。	395	2	10



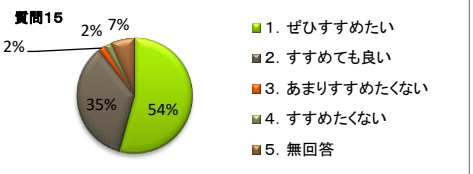
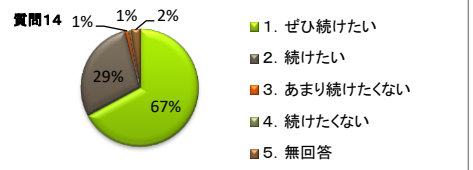
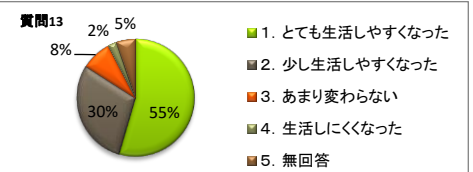
◎サービスに関する事

番号	内容	はい	いいえ	無回答	利用無
質問 6	介護スタッフは相談しやすく親切に接していますか。	394	1	12	0
質問 7	デイサービスは楽しいですか。	388	5	14	0
質問 8	デイサービスの食事はおいしいですか。	378	8	22	0
質問 9	デイサービスのお風呂は満足ですか。	260	8	28	111
質問 10	送迎中は安心して乗っていられますか。	385	3	19	0
質問 11	介護スタッフはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか。	383	3	21	0
質問 12	介護スタッフは通所介護計画書の説明をしていますか。	343	20	44	0



◎総合評価

番号	内容	回答	
		回答内容	回答数
質問 14	デイサービスの利用で、あなたやご家族の生活はしやすくなりましたか。	1. とても生活しやすくなった	222
		2. 少し生活しやすくなった	120
		3. あまり変わらない	34
		4. 生活しにくくなった	10
		5. 無回答	21
質問 15	今後もデイサービスを続けて利用したいと思いますか。	1. ぜひ続けたい	273
		2. 続けたい	118
		3. あまり続けたくない	4
		4. 続けたくない	3
		5. 無回答	9
質問 16	デイサービスを利用したい知人がいたら、すすめたいと思いますか。	1. ぜひすすめたい	221
		2. すすめても良い	143
		3. あまりすすめたくない	8
		4. すすめたくない	8
		5. 無回答	27



● **利用者様より(ご意見、ご要望)**

介護度が軽くなるとデイサービス利用の回数が減ると聞いています。今、リズムが調子よく行っておりますので変わらずに利用できましたら本当にありがたいなあと節に願っております

① 自宅から車に乗るまでの荷物を本人は肩とか腕が弱いので持ってほしいと言ったら、前は自分で持っていたでしょうと強い口調で言われた。何度か！！本人は言えずにいたので説明したけど少し感じが悪かった。規則を強調されたけど人それぞれだと思います。

③ 風呂の利用を時々断っているようですので上手に入るように勤めてほしいです。

④ ゲームでもしてもらえたら、と言っているようです。

⑤ 月に1度くらい買い物ができたらいいな

⑥ 給食に対し一言申し上げさせていただきます。現代的な食事にはなれない点もあり、たまには昔の惣菜料理が欲しいです。

⑦ スタッフの名前が分からないので分かるようにしてほしい。

⑧ 職員の方々に名札がつけてあれば一層親しみができると考えます

● **事業所対応**

① 必要に応じて「生きがい活動通所支援事業」も準備しております。利用回数に不安がございましたら、遠慮なくご相談ください。

② スタッフの説明力不足で申し訳ございませんでした。「自立支援」という説明をさせていただいた様でしたが、気分を害されたこと、お詫び申し上げます。今後、スタッフ会で丁寧なご説明の仕方、対応方法を再度検討いたします。

③ 入りたくない理由をお聞きした上で、その時々合う言葉かけをし、気持ちよく入っていただけるよう努力いたします。

④ レクリエーションの研修に参加し日々勉強しております。レク(ゲーム)の必要性を研究しながら現在も実施しておりますので、ご参加いただけると嬉しいです。

⑤ ご希望に沿える様、関係事業所、担当者と検討を重ねたいと思います。

⑥ 季節に合った献立を試行錯誤しています。ご意見を参考にさせていただきたいので是非またご希望のお料理などを教えてください。

⑦ 今後、検討必要かと思われます。現在、介助の際に支障がないよう名札の着用はしていません。皆様に名前を覚えて頂けるよう更にコミュニケーション等を図って参ります。



【総評】

通所介護のご利用に際し、様々なご意見やご希望を頂き大変うれしく思います。外出する機会であったり、運動する機会であったり、目的は様々ですが個々の利用者様のニーズに沿ったプランで充実した一日をお過ごしただけならと思います。

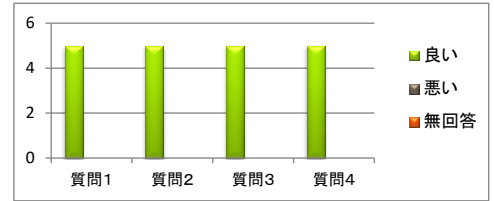
たくさんの方をたくさんの方でサポートしている、目が行き届かなかったり、支援が不足しているのではないかと心配になることもありますが、ご意見やご指摘を頂くことで成長に繋がっていることも実感しております。

今後とも、ご利用の皆様と明るく楽しいデイサービスを築いていきたいと思っております。ご返答ありがとうございます。

配布	7
回収	5
回収率	71.4%

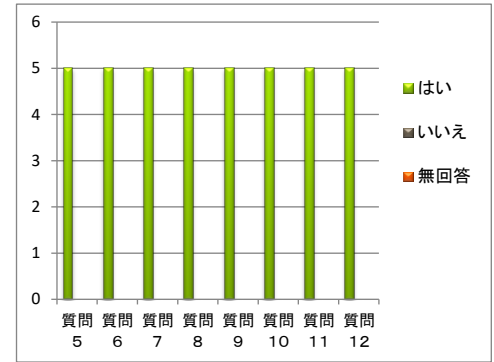
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	悪い	無回答
質問1	入浴スタッフのあいさつの仕方はどうですか。	5	0	0
質問2	入浴スタッフの服装や身だしなみはどうですか。	5	0	0
質問3	入浴スタッフの言葉使いはどうですか。	5	0	0
質問4	入浴スタッフの態度はどうですか。	5	0	0



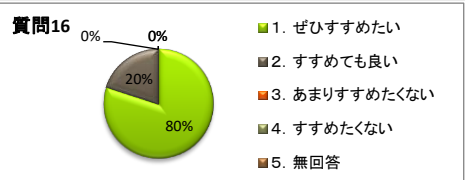
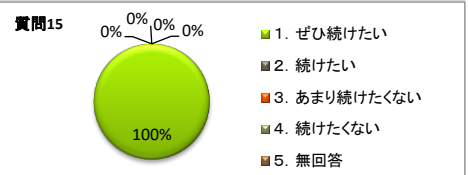
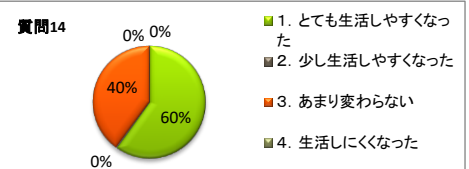
◎サービスに関する事

番号	内容	はい	いいえ	無回答
質問5	入浴スタッフはご本人の状況を把握したうえで、適切なサービスを提供していると思いますか。	5	0	0
質問6	入浴の際に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。	5	0	0
質問7	入浴時の室温・湯温・時間は満足していますか。	5	0	0
質問8	入浴時の洗顔・洗髪・洗身の方法は満足していますか。	5	0	0
質問9	訪問入浴についての不満や要望を相談できますか。	5	0	0
質問10	訪問する入浴スタッフや入浴サービスに満足していますか。	5	0	0
質問11	訪問入浴を利用するようになって身体状態に何か変化はありましたか。	5	0	0
質問12	訪問入浴介護サービス計画書の説明を受けましたか。	5	0	0



◎総合評価

番号	内容	回答	
		回答内容	回数
質問13	訪問入浴の利用で、あなたのご家族は生活しやすくなりましたか。	1. とても生活しやすくなった	3
		2. 少し生活しやすくなった	0
		3. あまり変わらない	2
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	0
質問14	今後も訪問入浴を続けて利用したいと思いますか。	1. ぜひ続けたい	5
		2. 続けたい	0
		3. あまり続けたくない	0
		4. 続けたくない	0
		5. 無回答	0
質問15	訪問入浴を利用したい知人がいたら、勧めたいと思いますか。	1. ぜひすすめたい	4
		2. すずめても良い	1
		3. あまりすすめたくない	0
		4. すずめたくない	0
		5. 無回答	0



●利用者様より(ご意見、ご要望)

- ① 週1回を出来たら2回に増やせたらと言う思いはあります



●事業所対応

- ① 担当のケアマネジャーとの調整が必要ですので、連絡調整を行いたいと思います。

【総評】

訪問入浴事業をご利用いただきありがとうございます。ご利用者様が在宅で、少しでも安心安全に入浴出来るよう細心の注意を払い、今後ともサービスを継続していきます。

利用回数の変更のご希望など、季節により入浴希望回数も変動すると思います。どうぞご遠慮せず、お気軽にご相談ください。今後とも宜しくお願いいたします。