

配布	341
回収	311
回収率	91.2%

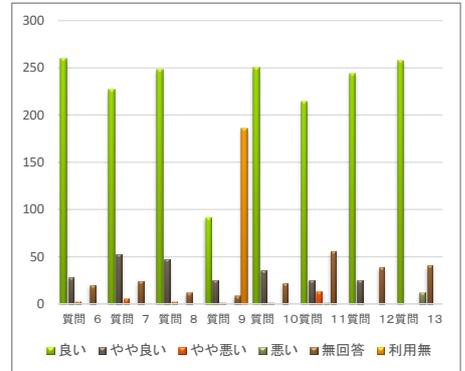
◎ 接遇に関すること

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	無回答
質問1	あいさつの仕方はどうですか	286	15	1	0	9
質問2	服装や身だしなみはどうですか	278	22	1	0	10
質問3	言葉使いはどうですか	273	28	2	0	8
質問4	電話での対応はどうですか	252	20	1	0	33
質問5	態度はどうですか	277	25	1	0	8



◎ サービスに関する事

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	無回答	利用無
質問 6	ヘルパーは誰でもいいに接していますか	260	28	3	0	20	
質問 7	どのヘルパーも同じように仕事をしていますか	227	53	6	1	24	
		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	利用無
質問 8	訪問するヘルパーに満足していますか	248	47	3	1	12	
質問 9	(調理支援の方のみ) あなたに合った食事を作ってもらっていますか	92	25	2	0	9	186
質問 10	ヘルパーは決まった時間に仕事を開始し終了していますか	250	36	2	1	22	
質問 11	ヘルパー 訪問について不満や要望を事業所に相談できますか	214	25	13	2	56	
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	244	25	1	0	39	
		はい			いいえ	無回答	利用無
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	258			12	41	



◎ 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	215
		2. 少し生活しやすくなった	54
		3. あまり変わらない	17
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	25
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	229
		2. 続けたい	62
		3. あまり続けたくない	6
		4. 続けたくない	0
		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	175
		2. すずめても良い	96
		3. あまりすすめたくない	12
		4. すずめたくない	3
		5. 無回答	25



● 利用者様より(ご意見、ご要望)

- いつも笑顔で気持ちがいい。職員さんがとても親切で良くして頂き、大変感謝しております。これからもよろしく願います(他多数)
- 体調が悪い時に優しく声をかけて頂き、感謝です。ヘルパーさんのお顔が見るとホッとします。これからも支援を希望する物の味方となって頑張ってください。
- 前日に連絡したもの等、次の人につないでない。毎回何かあると説明しなくてはいけないので苦痛な時がある。情報を共有していただければ助かります。
- その人によりけりなので何とも言えないことがあります。現在来て頂いているヘルパーはとても良くして頂いて助かっています。
- 掃除をお願いしている人が変わると違う所を掃除して頂けるので、同じ人よりヘルパーは変わってほしい
- ヘルパーさんによっては話さなくていい場所などをされ、困った質問をされることもあり、不安に感じる事がある
- ヘルパーの仕事時間があまりに早く終わってしまうので改善してもらいたい
- お料理作り、味付けが私の口に合います。手早く作り、次の方が待っておられるのでもう少し話したい時もありますが、うちにいつまでもいて下さる訳にはいきませんので話はあるけどどうぞ手をとめて下さい。
- いつもお世話になり助かっています。限られた時間内で調理支援ありがとうございます。買い物等も大変助かっています。



● 事業所対応

- これからも利用者様に寄り添った支援を心がけ、安心して生活して頂けるよう努めて参ります。信頼関係を築き、気軽に相談できる事業所でありたいと考えています。
- 利用者様の体調にも気をつけて支援を行います。私達も皆様のお顔を見るのを楽しみに訪問しています。皆様のお気持ちに寄り添って今後も支援させていただきます。
- 頂いた連絡はヘルパー間で連携できるよう確実に伝えるようにします。
- できるだけ同じ支援ができるように、事業所内で伝達、研修を行っていきます。
- 掃除場所等は決まっているので違う場所は出来ませんがヘルパーによって支援に差が生じないようにします。
- 支援内容を把握して訪問するようにし、声かけや質問等は利用者様が答えやすいように配慮します。
- 限られた時間でも利用者様に納得して頂けるよう努めます
- 調理の味付け、栄養のバランスなどにも配慮します。支援時間は限られていますが、コミュニケーションも忘れずに支援します。
- 今後とも利用者様が満足していただけるよう感染予防をしっかり行い支援を行います。

---

おしゃべりする時間がほしい。45分でいろいろ仕事するのは時間が足りないだろうと思いますが費用もお安くて感謝です

⑩ 家の中の事を外に漏らしてほしくない。  
(質問12. の回答では満足)

---

---

ありがとうございます。限られた時間ではありますが、ヘルパーとの会話により気持ちが明るくなって頂けるような支援を心がけていきます

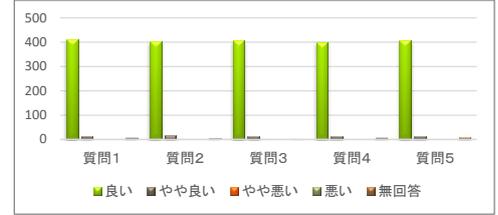
⑪ 皆様の個人情報は決して外に漏らすことはありませんのでご安心下さい。

---

配布	514
回収	434
回収率	84.4%

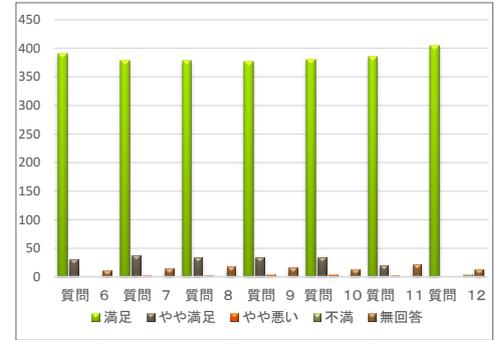
◎ 接遇に関すること

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	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。	413	13	0	0	8
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。	404	17	1	0	5
質問3	ケアマネジャーの言葉使いはどうですか。	409	16	1	0	4
質問4	ケアマネジャーの電話での対応はどうですか。	401	16	0	0	8
質問5	ケアマネジャーの態度はどうですか。	408	15	0	0	11



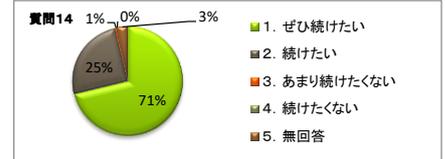
◎ サービスに関する事

番号	内容	満足	やや満足	やや悪い	不満	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。	391	31	1	0	11
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。	379	38	3	1	14
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。	379	34	2	1	18
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。	377	35	5	1	16
質問10	訪問の日程や時間帯は満足していますか。	381	35	5	0	13
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。	386	21	3	1	23
質問12	ケアマネジャーは居宅サービス計画書をわかりやすく説明していますか。	はい			いいえ	無回答
		404			4	13



◎ 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	259
		2. 少し生活しやすくなった	118
		3. あまり変わらない	36
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	21
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	309
		2. 続けたい	109
		3. あまり続けたくない	3
		4. 続けたくない	0
		5. 無回答	13
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	253
		2. すずめても良い	145
		3. あまりすすめたくない	5
		4. すずめたくない	6
		5. 無回答	24



● 利用者様より(ご意見、ご要望)

- お世話になっております。何でも相談しやすく熱心に耳を傾けて頂いております。今後とも宜しくお願い致します。出来れば担当が変わらずに下さると助かります。(他3件)
- 何もわからない私の相談事にも親切にして頂き感謝しています。毎月の面談も有意義です。時々笑いもあり訪問日は楽しんでいます。(他1件)
- ケアマネジャーさんは誰かわかりませんが、皆様良い人達ばかりですので色々なと親切に接しておられる人と思って書きました。
- 家族への連絡も電話ではなく(仕事上電話をとれる時間が限られている為)メッセージ(メール)を送って頂き助かっております。(他1件)
- 最初は母の事で相談するようになって、いつも感じているのは家族側にとって話を聞いて下さると、家族の心の負担が軽くなり母に対しても少し心に余裕をもって対応したり、気遣ったりすることが出来るということなのです。病になるのは私達も同じですが、現実の中で心を律しながら家族を少しでもご理解下されば有難いです。本当にいつもよくして下さいありがとうございます。
- 頼りにしています。いつもありがとうございます。これ迄どうりで満足です。話をよく聞いて満足していく対応をして頂き有難く思っています。これからもよろしく願います(他14件)
- 本当にやりたい事や本当の困り事等があるが、それに手をつけられる事を嫌がる家族がいるために家族に付度してか？あまり強く言わないところが見受けられ、そこに少し物足りなさを感じる



● 事業所対応

- これからも、信頼していただける関係性を築いて参ります。人事異動などもありケアマネジャーの交代も有り得ますが、しっかりと引継ぎを行いご支援の継続を図ります。担当が変わっても、変わりなく支援が行えるよう関係作りを行います。
- これからも良き相談相手となるよう情報や知識を身に付け、利用者様 家族様に寄り添いながら支援を行っていきます。
- 訪問時には必ず名前を名乗りご理解が頂ける様に対応していきます。
- ご家族様に応じた連絡方法を考慮し対応します。
- 今後とも利用者・ご家族の皆様とコミュニケーションをとって支援するよう心掛けていきます。
- 利用者様のみならず、ご家族にも寄り添い家族理解を深め、いつでも相談が受けられる体制を整えています。遠慮なくご相談ください。
- ありがとうございます。お褒めの言葉がケアマネジャーのやる気に繋がっています。これからも良き相談相手となるよう利用者様や家族様に寄り添いながら支援を行っていきます。
- 利用者様、ご家族様からの相談や悩み等に対して傾聴し、内容によってケアマネとしてできる事、出来ない場合は相談窓口の紹介を行う等、適切な助言が出来るように情報収集等を行います。

いつも色々相談にのってもらって大変助かっています。こちらの話も熱心に聞いてもらい相談(要望)にも直ぐに対処してもらえるので安心できます。助かります(他7件)

⑨ 今後、利用する介護サービスによっては社協さんを離れる事になるので不安がある

⑩ どんな事まで、ケアマネジャーに相談にのってもらえるのか？今まで、居宅サービス計画書を受け取るだけで、相談をした事がないので、どんな相談をしていいのか分からない。

・何処迄がケアマネジャーの役目等か、まだはっきり解りませんが、今後大変お世話かけると思いますので宜しくお願い申し上げます。

⑪ 訪問時、無駄話が多く、時間が長い。認知もなく家族が同居の場合は、本人が要望する時だけの訪問が良いと思う。電話対応でも良い。(他1件)



⑧ 必要時に必要なサービスの提案を行います。今後も、ご要望に対応出来るよう、情報収集や知識の習得を行っていきます。

⑨ 利用者様、家族様が諸事情により居宅担当を変更する際にも不利益が生じないように引き継ぎ等を行います。

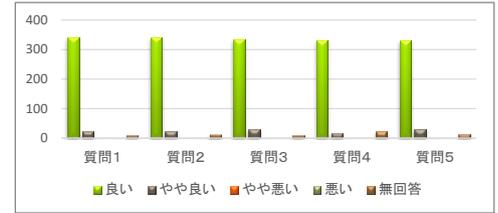
⑩ 介護保険で解からない事や、介護保険以外でも、相談内容によっては関係機関に繋ぐ事が出来ますのでご相談下さい。心配な事がありましたら、些細な事でもかまいませんので、その都度ケアマネジャーにご相談下さい。

⑪ 定期訪問については、介護保険の制度上、要介護の方には月1回以上訪問するように義務付けられております。訪問時の時間につきましては、ご本人様やご家族様の負担にならないよう配慮して参ります。訪問連絡や訪問時の対応について利用者様、家族様に快く受け入れて頂けるように努めます。

配布	416
回収	379
回収率	91.11%

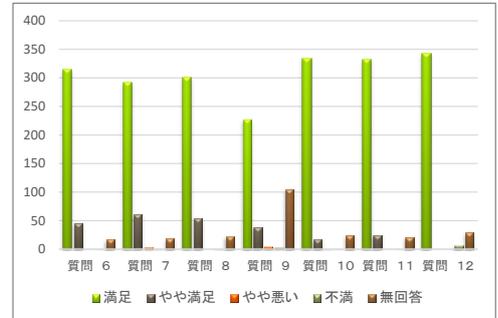
◎接遇に関する事

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	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。	342	24	1	2	10
質問2	介護スタッフの服装や身だしなみはどうですか。	342	23	0	1	13
質問3	介護スタッフの言葉使いはどうですか。	334	31	2	1	11
質問4	介護スタッフの電話での対応はどうですか。	333	19	1	1	23
質問5	介護スタッフの態度はどうですか。	331	30	2	1	15



◎サービスに関する事

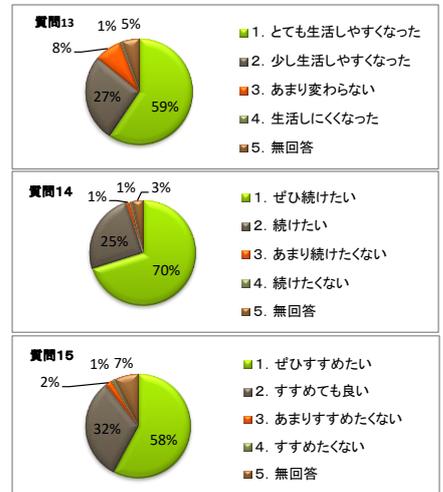
番号	内容	満足	やや満足	やや悪い	不満	無回答
質問6	介護スタッフは相談しやすく親切に接していますか。	314	46	0	1	18
質問7	デイサービスは楽しいですか。	292	61	4	2	19
質問8	デイサービスの食事はおいしいですか。	301	54	0	2	22
質問9	デイサービスのお風呂は満足ですか。	228	38	5	3	105
質問10	送迎中は安心して乗っていられますか。	334	18	2	1	24
質問11	介護スタッフはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか。	332	25	0	1	21
質問12	介護スタッフは通所介護計画をわかりやすく説明をしていますか。	はい 342			いいえ 7	無回答 29



※ 問9の「無回答」の回答にはサービスを利用されていない方も含まれます。

◎総合評価

番号	内容	回答	
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	225
		2. 少し生活しやすくなった	101
		3. あまり変わらない	31
		4. 生活しにくくなった	2
		5. 無回答	20
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	266
		2. 続けたい	94
		3. あまり続けたくない	4
		4. 続けたくない	3
		5. 無回答	12
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	219
		2. すずめても良い	120
		3. あまりすすめたくない	8
		4. すずめたくない	4
		5. 無回答	28



●利用者様より(ご意見、ご要望)

- いつも笑顔で快くお迎えいただき感謝しています。ありがとうございます。送迎時の挨拶がよく気持ちいい。明るく接してくれる。いつも優しい。親切に接してくれる。他、多数の温かい言葉を頂きました
- 皆さんがよくしてくれますのでありがとうございます。体が続く限りお世話になりたいと思っています。100歳までぐらい長生きしたいと思っています。とても楽しいです。
- もう少し長くいたい。所在時間が短いため、楽しい時間を過ごせない(足りない)(要支援3件)
- 朝の迎え時間の遅れが時々あります。余りずれが無いように希望します。(他2件)
- 何時もありがとうございます。母も気分転換になっていると思います。家族皆が生活しやすくなりました。これからはもう少しお願いします。(他2件)
- お風呂は、助かっています。ありがとうございます。
- もう少し長く入りたい。お風呂の人数が多くて入りたくない。最近、送迎車がピカピカに清掃されており、利用者・家族共にきれいに清掃された車で送迎して頂き、ありがとうございます。多忙な中、送迎車がきちんと清掃されていると嬉しく思います。体調に気を付けられて、利用者の為に頑張れますように(他1)
- 調理の細やかさに感謝しております。魚の時は、小骨1つもなく野菜等も小さく刻んで老人の食べやすいような料理がうれしいです。ありがとうございます。



●事業所対応

- 私達も皆さんに会えるのを楽しみにお迎えしています。朝一番の挨拶は基本と考え明るく、元気に今後も対応致します。たくさんの温かい言葉もこれからの励みにさせていただきます。お一人お一人に寄り添えるようスタッフ一同頑張っていきます。
- これからも職員一同、ご利用者に寄りそい、居心地がより楽しい時間を過ごしていただけるよう努めます。
- 事業対象者・要支援の方への対応は、申し訳ございませんがこれまで通りとなります。限られた時間の中で楽しいひと時をより満足して頂ける様努めます。
- ご迷惑をおかけしました。送迎時間変更がある場合には連絡をする事を基本にしております。送迎途中で遅れがある場合も必ず連絡するよう徹底いたします。曜日により送迎車が2-3往復することもあり、今後ともご理解とご協力をお願い致します。
- 今後も担当ケアマネジャーと連携しご自宅での生活が続けられるよう支援させていただきます。
- 安心して入浴して頂けるようにこれからも、頑張ります。
- 体調も考慮しながらできるだけご希望に添える様に努めます。ゆっくり入浴していただけるよう配慮し、入浴の体制を見直します。
- 気持ちよくご乗車いただき、とてもうれしく思います。ありがとうございます。
- 「食」が一番大切なので喜んで頂き、うれしく思います。健康につながる、また心豊かになる食事の提供を目指します。

---

⑨ 食事が不味い。食事の量を増やしてほしい。

---

⑩ 説明不足な点があり、コロコロと説明内容が変わり分かりづらい。

---

⑪ 筋力低下の自覚があるので、運動など色々なことをさせてほしい。最近は記憶力の衰退や脚力の減退などで手を煩わせることも多々あると思います。

---

⑫ 笑顔で対応して頂いて心身になって、聞いていただけるのですが、質問7.8.9.10については、本人は分かっているし、私たちも利用したことがないので、答えることが難しいので申し訳ありません。

---

⑬ カラオケが好き、出来ればマイクを使いたい。

---

⑭ アンケートの結果を知りたい。

---

---

---

---



---

⑨ 現在、食事は委託先からの提供になっておりますので委託先にも伝え、おいしい食事の提供が出来るよう考えていきます。一食に付き必要な栄養を満たすカロリーで対応しています。

---

⑩ 今後は必要な情報収集を行い、分かりやすく説明できるよう努めてまいります。

---

⑪ 体操や全身運動を取り入れたレクリエーション活動の提供を実施しておりますが、個別でも運動できるような器具も設置してありますのでご活用ください。利用者様に必要な脳トレ(量や質)を考えながら対応したいと考えています。

---

⑫ 質問7～10についてはアンケートの内容がご家族様を悩ませる書き方になり申し訳ありませんでした。次回の課題にさせていただきます。

---

⑬ 新型コロナ感染予防対策としています。落ち着くまでご辛抱くださいますようお願いいたします。

---

⑭ 現在ホームページにて開示していますが、ホームページ以外にも開示する方法を検討したいと思っております。

---

---

アンケートにご協力いただきありがとうございます。お叱りの言葉や、ご家族様のご意見や思いをいただき感謝いたします。たくさんの温かい言葉もこれからは励みにさせていただきます。お一人お一人に寄り添えるようスタッフ一同頑張っていきます。

---

---

配布	12
回収	11
回収率	91.7%

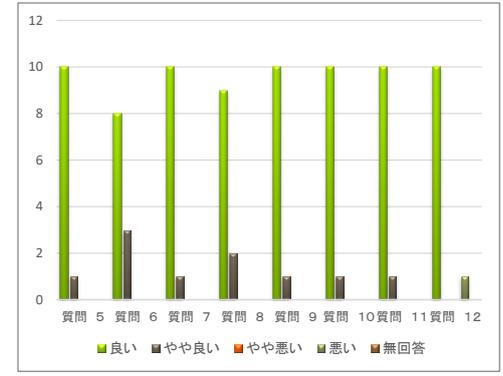
## ◎ 接遇に関すること

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	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。	10	1	0	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。	11	0	0	0	0
質問3	入浴スタッフの言葉使いはどうですか。	11	0	0	0	0
質問4	入浴スタッフの態度はどうですか。	10	1	0	0	0



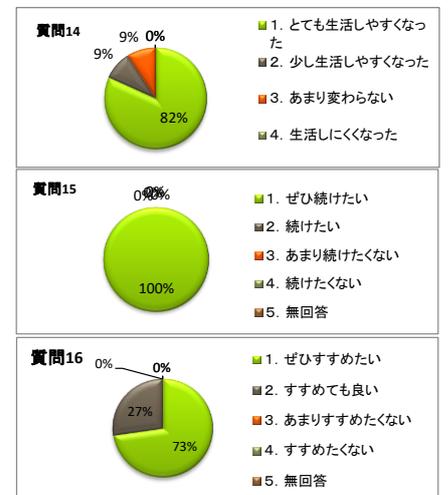
## ◎ サービスに関する事

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	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。	10	1	0	0	0
質問 6	訪問入浴を利用するようになって身体状態は良くなりましたか。	8	3	0	0	0
		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
質問 7	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。	10	1	0	0	0
質問 8	入浴時の室温・湯温・時間は満足していますか。	9	2	0	0	0
質問 9	入浴時の洗顔・洗髪・洗身の方法は満足していますか。	10	1	0	0	0
質問 10	訪問入浴についての不満や要望を相談できますか。	10	1	0	0	0
質問 11	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。	10	1	0	0	0
番号	内容	はい			いいえ	無回答
質問 12	入浴スタッフは訪問入浴介護サービス計画書をわかりやすく説明していますか。	10			1	0



## ◎ 総合評価

番号	内容	回答				
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				9
		2. 少し生活しやすくなった				1
		3. あまり変わらない				1
		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				11
		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				8
		2. すずめても良い				3
		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回の利用を週2回にできないか。
- ② スタッフの声掛けや気遣いがあり楽しい入浴時間を過ごしている。
- ③ 明るい会話や笑い声で和ませてもらっている。お風呂場も足ふきマットも持参され始末も楽です。
- ④ 入浴時間が短い。
- ⑤ お湯が少なくお湯の温度を測っていない。



## ● 事業所対応

- ① 調整等可能であれば対応させていただきます。
- ② スタッフもいつも楽しい時間を過ごさせてもらっています。
- ③ 今後も充実したサービス提供ができるよう努めて行きたいと思っております。
- ④ 準備から片付けまでの一時間程のサービスとなりますので入浴時間も短時間かと思われませんが、身体への負担等も考慮できるだけご希望に沿えるよう実施します。
- ⑤ 決まった容量で開始し湯船に浸かった後に足湯を行っています。温度は常時ではありませんが必要時に計測させてもらっています。