

配布	324
回収	286
回収率	88.3%

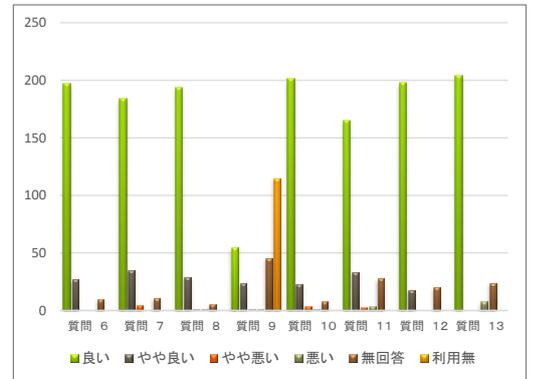
## ◎接遇に関する事

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	無回答
質問1	あいさつの仕方はどうですか	212	20	0	0	3
質問2	服装や身だしなみはどうですか	214	12	1	0	4
質問3	言葉使いはどうですか	199	29	0	0	7
質問4	電話での対応はどうですか	200	16	0	0	17
質問5	態度はどうですか	197	29	1	0	7



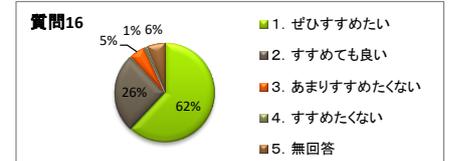
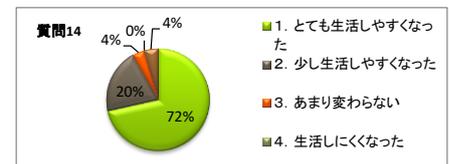
## ◎サービスに関する事

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	197	27	0	0	10	
質問7	どのヘルパーも同じように仕事をしていますか	184	35	5	0	11	
		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	194	29	1	1	6	
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	55	24	1	1	45	115
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	201	23	4	1	8	
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	165	33	3	4	28	
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	198	18	0	0	20	
		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	204			8	24	



## ◎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	168
		2. 少し生活しやすくなった	48
		3. あまり変わらない	9
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	10
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	174
		2. 続けたい	54
		3. あまり続けたくない	3
		4. 続けたくない	0
		5. 無回答	5
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	145
		2. すずめでも良い	61
		3. あまりすすめたくない	12
		4. すずめたくない	2
		5. 無回答	14



## ●利用者様より(ご意見、ご要望)

- ヘルパーさんのおかげで、一人で今の生活を続ける事が出来ています。ありがとうございます。(他多数の感謝のお言葉をいただきました)
- ① 毎回丁寧に入浴介助をして下さいまして感謝しております。家庭内で会話が少なく暗くなりがちですが、話しかけてもらって助かります。今後ともよろしく願っています。
  - ② アンケート調査の結果を開示してほしい。
  - ③ 臨機応変なサービスをお願いしたい。
  - ④ 料理が薄味なので、もう少し濃くしてほしい。
  - ⑤ 作業時間の延長、ベランダの掃除、網戸の掃除等、普段以外の作業をお願いしたい。
  - ⑦ アンケートをしないでください。

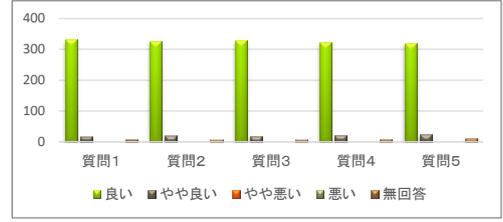
## ●事業所対応

- ① ありがとうございます。励みになります。
- ② ありがとうございます。今後とも宜しくお願いいたします。
- ③ アンケート調査の結果につきましては、佐世保市社会福祉協議会のホームページに掲載しております。ご希望により、印刷でのご提供も可能ですのでお声掛けください。
- ④ 訪問介護計画書に沿って支援を行っています。ご希望に添えないこともあるかと思いますが、必要時は担当ケアマネに相談し、柔軟に対応させていただきます。
- ⑤ 既往歴や持病等による食事制限や、健康志向の為、なるべく塩分控えめの調理を提供しております。
- ⑥ 介護保険適用範囲について再度ご説明させていただきます。介護保険外のその他の作業については、別途ご相談となります。
- ⑦ ご協力依頼させて頂いておりますが、回答は任意ですのでその旨お申し出ください。

配布	498
回収	407
回収率	81.7%

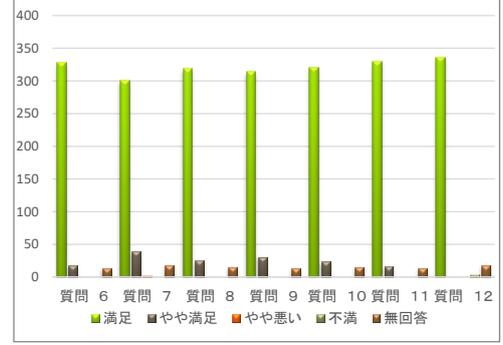
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	無回答
質問1	ケアマネジャーのあいさつの仕方はどうですか。	332	18	0	0	10
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。	327	22	0	0	9
質問3	ケアマネジャーの言葉使いはどうですか。	329	20	1	0	8
質問4	ケアマネジャーの電話での対応はどうですか。	324	23	0	0	11
質問5	ケアマネジャーの態度はどうですか。	321	26	0	0	13



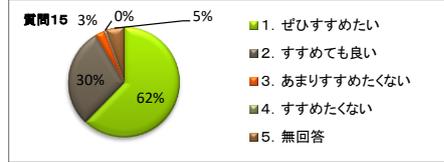
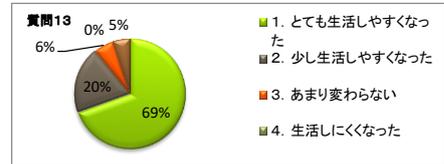
◎サービスに関する事

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。	328	18	0	0	14
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。	300	39	3	0	18
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。	319	25	0	0	16
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。	314	31	0	1	14
質問10	訪問の日程や時間帯は満足していますか。	321	24	1	0	16
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。	329	17	0	0	14
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
		336			4	18



◎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	250
		2. 少し生活しやすくなった	71
		3. あまり変わらない	21
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	18
質問14	今後も続けて相談したいと思いませんか。	1. ぜひ続けたい	265
		2. 続けたい	78
		3. あまり続けたくない	5
		4. 続けたくない	1
		5. 無回答	11
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せんか。	1. ぜひすすめたい	224
		2. すすめても良い	106
		3. あまりすすめたくない	10
		4. すすめたくない	1
		5. 無回答	19



●利用者様より(ご意見、ご要望)

- 母が認知症になりとても不安になりましたが、ケアマネジャーがとても親切で親身に話を聞いて下さり安心できました。本当に助かっています。(他多数)
- 仕方ない事ではありますが、月一の面談の際、本人が同席している為聞き難いこともあります。こそこそと相談ののってもらっています。
- 転勤があっても一度決まった担当の人に最後までサポートして欲しい。
- 事業所への電話が話し中が多くて繋がらない。
- 相談はあまりしたくない。自宅訪問や電話などにたいして、少し足りない。元のケアマネジャーの方がよかった。
- デイサービスのスタッフとケアマネジャーとの連携が良くとれていると思えますので安心してしています。
- 訪問時間や日程の変更は出来るだけ早くして欲しい。



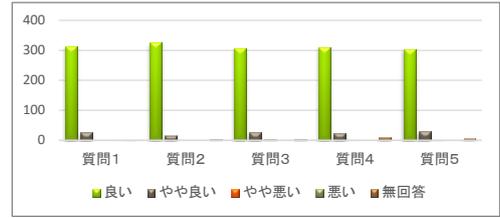
●事業所対応

- ありがとうございます。
- ご家族様のお気持ちも尊重しながら対応を考えていきます。本人様とは別に相談する時間を設けて、対応することも可能です。
- ご意見ありがとうございます。今後の柔軟に対応させていただきます。
- ご迷惑をお掛けしております。直通電話が話し中の場合は、代表電話をご案内しております。改善を図れるよう努力いたします。
- 貴重なご意見をありがとうございました。ご不満やご意見を傾聴し前任者同様に信頼を得て相談頂けるようこれからも努めて参ります。
- 今後も、利用者様やご家族が安心して生活が出来るよう、各事業所と連携を行いチームケアとして支援ができるように努めていきます。
- 急遽の場合、ご迷惑をおかけしている事があるかもしれません。訪問の調整に関しても早めに調整の連絡を入れさせていただくように努めます。

配布	374
回収	347
回収率	92.78%

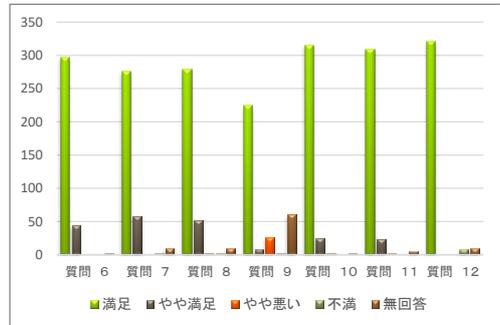
◎接遇に関すること

番号	内容	良い	やや良い	やや悪い	悪い	無回答
質問1	介護スタッフのあいさつの仕方はどうですか。	315	28	0	1	3
質問2	介護スタッフの服装や身だしなみはどうですか。	327	16	0	0	4
質問3	介護スタッフの言葉使いはどうですか。	308	28	5	1	6
質問4	介護スタッフの電話での対応はどうですか。	311	25	1	0	10
質問5	介護スタッフの態度はどうですか。	305	31	3	1	7



◎サービスに関する事

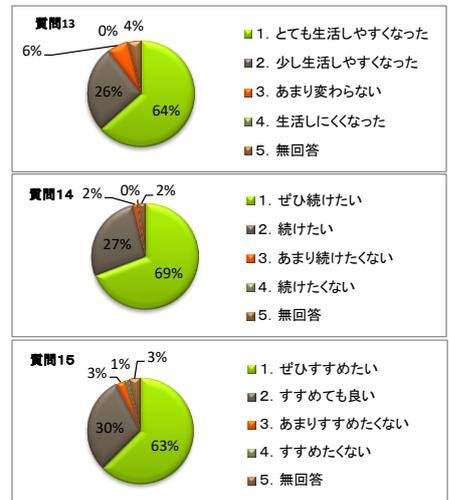
番号	内容	満足	やや満足	やや悪い	不満	無回答
質問6	介護スタッフは相談しやすく親切に接していますか。	297	44	1	1	2
質問7	デイサービスは楽しいですか。	276	58	1	2	10
質問8	デイサービスの食事はおいしいですか。	279	52	3	2	10
質問9	デイサービスのお風呂は満足ですか。	224	8	26	3	61
質問10	送迎中は安心して乗っていられますか。	315	25	3	0	2
質問11	介護スタッフはあなたやご家族のプライバシーを守っていますか。	309	24	2	1	6
質問12	介護スタッフは通所介護計画書をわかりやすく説明をしていますか。	はい			いいえ	無回答
		320			8	10



※ 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	220
		2. 少し生活しやすくなった	91
		3. あまり変わらない	22
		4. 生活しにくくなった	0
		5. 無回答	14
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	240
		2. 続けたい	94
		3. あまり続けたくない	5
		4. 続けたくない	1
		5. 無回答	7
質問16	デイサービスを利用したい知人がいたら、すすめてみたいと思いますか。	1. ぜひすすめてみたい	217
		2. すすめてもいい	104
		3. あまりすすめてたくない	10
		4. すすめたくない	4
		5. 無回答	12



●利用者様より(ご意見、ご要望)

- いつも親切に対応して頂き助かります。行きたくない時でも優しく声をかけて頂いて本人の行きやすい様に促してもらって嬉しく思います。(他多数)
- 職員(スタッフ)の名前が覚えられないので、名札をつけてもらえないでしょうか?
- アンケート結果を知りたい(他多数)
- スタッフが足りない事などありませんか?もう少し気配りしてほしいです。
- 介護職員のスキルにおける個人差を感じます。
- お迎え時間が遅れるときは、早目に連絡がほしい。スムーズな乗車ができるよう、トイレのタイミングを合わせ、玄関で座って待っている。
- 一日中テレビがついているので頭痛がすることがある。テレビの音量が聞こえない。見たい番組がある。カラオケの音がうるさい。(他オーディオ音量に関する事)



●事業所対応

- ありがとうございます。
- 介護業務中の名札の着用は、リスク回避の為現在推奨しておりません。スタッフの顔と名前を憶えて頂く為の様々な工夫を実践しておりますが、更なる検討をします。よいアイデアがありましたら是非ご意見お寄せください。
- 回答ご協力いつもありがとうございます。結果につきましては、ホームページへの公表を行いご案内しておりますが、お声掛け頂いたら個別にご準備いたしますので、宜しくお願いします。
- ご利用者様に対する配置人員は充足しておりますが、サービスにおける気配りが行き届かず、ご心配をお掛け致しました。業務に偏りが無いよう努めます。
- 毎月1回の研修会、専門職の勉強会や講習参加等、研鑽とスキルアップに日々努めております。年齢にかかわらず経験年数も様々ですので、これからの成長と活躍にご期待ください。
- 連絡の不備、大変申し訳ございません。早目に連絡を入れることを再度周知徹底いたします。また、乗車へのお心遣い誠にありがとうございます。暑さや寒さが気になる時節もでございますので、その時折はどうぞ居室内でお待ち下さい。
- 必要時に必要音量を心がけておりますが、お席によっては気になる事が多くあると思います。その場でスタッフにお声掛け頂くか、または事前にお知らせ頂く等聞き取りをさせて頂くことで、お席の配慮や誘導をさせて頂きたいです。どうぞ遠慮なくご相談ください。



配布	6
回収	6
回収率	100.0%

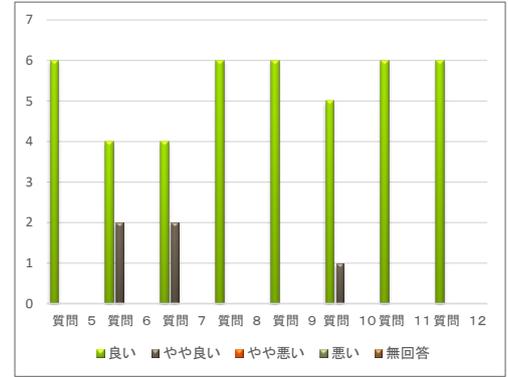
## ◎接遇に関すること

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。	6	0	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。	6	0	0	0	0
質問3	入浴スタッフの言葉使いはどうですか。	6	0	0	0	0
質問4	入浴スタッフの態度はどうですか。	6	0	0	0	0



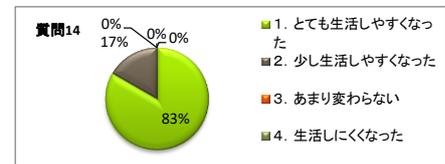
## ◎サービスに関する事

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。	6	0	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。	4	2	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。	4	2	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。	6	0	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。	6	0	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。	5	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。	6	0	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。	6			0	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	5			
		2. 少し生活しやすくなった	1			
		3. あまり変わらない	0			
		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	6			
		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	5			
		2. すすめても良い	1			
		3. あまりすすめたくない	0			
		4. すすめたくない	0			
		5. 無回答	0			



## ●利用者様より(ご意見、ご要望)

- ① いつもありがとうございます、本人も入浴の日を心待ちにしております。これからもよろしく願います。(他2件)



## ●事業所対応

- ① ありがとうございます、今後も充実したサービスを継続できるよう努めています。