

# 平成29年アンケート集計結果

平成29年4月実施

| 送付数 | 回答数 | 回答率    |
|-----|-----|--------|
| 298 | 142 | 47.65% |

①現在ご利用されているサービスにチェックを付けてください

| 介護保険          |             |                  | 総合支援             |                 |                  | 無記入 | 総数(延べ) |
|---------------|-------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|-----|--------|
| 銭形企画居宅介護支援事業所 | 銭形企画訪問介護事業所 | デイサービス<br>和(なごみ) | Let'sゼニガタ(居宅介護等) | Let'sゼニガタ(移動支援) | デイサービス<br>和(なごみ) |     |        |
| 24            | 46          | 29               | 44               | 13              | 15               | 25  | 196    |

②サービスの利用に際し、その内容や方法についてわかりやすい説明が行われていますか？

## 銭形企画居宅介護支援事業所 ケアマネ

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 9     | 13 | 1  | 1    |    |     | 24 |

## 銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 18    | 17 | 11 |      |    |     | 46 |

### 記入欄

●デイサービス和さんはよくしていただけていますが、ケアマネージャーの方に不満あります。計画書目標がずっと変わらないのは、どうかと思います。現在ケアマネージャー変更検討中です。

## デイサービス和(なごみ) 通所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 9     | 16 | 2  | 2    |    |     | 29 |

### 記入欄

●デイサービス和にはよくして頂いてますが、ケアマネージャーに不満あります。計画書目標がずっと変わらないのは、どうかと思います。現在ケアマネージャー変更検討中です。

## Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 16    | 18 | 10 |      |    |     | 44 |

### 記入欄

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 6     | 4  | 2  | 1    |    |     | 13 |

記入欄

なかなか希望通りの日にサービスを受けにくい。

デイサービス和(なごみ) 生活介護

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 4     | 6  | 4  | 1    |    |     | 15 |

記入欄

●毎月の説明が少ない気がします。

無記入

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 10    | 6  | 9  |      |    |     | 25 |

記入欄

③サービスの内容や時間等について、約束した通りにサービスが提供されていますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 7     | 17 |      |    |     | 24 |

銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 20    | 22 | 2    | 2  |     | 46 |

記入欄

●時間内に早く終了してしまわれるのも少し不安が残りますし、残りの時間何もせずに居られるのもどうかとも思いますが、どうなのでしょう？  
考慮してみてください。

●約束した通りにサービスが提供されないことがあったので再確認をお願いします。

●サービスの内容について細かく約束していない。

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 15    | 14 |      |    |     | 29 |

記入欄

- マンションなので、5階までお迎え送りをしてもらっています。

Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 20    | 22 | 1    | 1  |     | 44 |

記入欄

- サービス内容について細かく約束していない。
- 掃除がしてもらえない時がある。

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 6     | 7  |      |    |     | 13 |

記入欄

- なかなか希望通りの日にサービスを受けにくい。

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 6     | 8  | 1    |    |     | 15 |

記入欄

- 人によります。

無記入

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 9     | 13 | 3    |    |     | 25 |

- ④職員は入室時と退室時(又はデいの送迎時)に笑顔で挨拶をしっかりとしていますか。

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 9     | 15 |      |    |     | 24 |

銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 22    | 22 | 2    |    |     | 46 |

記入欄

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 15    | 14 |      |    |     | 29 |

Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 20    | 22 | 2    |    |     | 44 |

記入欄

- 送迎時にリフトをおろしながら次のお宅へ電話をしてる職員がいる。
- 入室時に笑顔のないヘルパーさん、又、ない時あります。
- こちらが話した事に対して返事がないのが残念です。
- バッチシ！

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 7     | 6  |      |    |     | 13 |

記入欄

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 8     | 6  | 1    |    |     | 15 |

記入欄

- 送迎時にリフトをおろしながら次のお宅へ電話をしてる職員がいる。

無記入

| 大いに満足 | 満足 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|------|----|-----|----|
| 8     | 12 | 5    |    |     | 25 |

⑤服装は清潔であるか、言葉使いや表情・態度は、丁寧で気持ちのよいものですか。

銭形企画居宅介護支援事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 9     | 14 | 1  |      |    |     | 24 |

銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 21    | 16 | 9  |      |    |     | 46 |

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 9     | 16 | 4  |      |    |     | 29 |

Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 20    | 15 | 8  | 1    |    |     | 44 |

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 6     | 6  | 1  |      |    |     | 13 |

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 6     | 3  | 6  |      |    |     | 15 |

無記入

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 7     | 10 | 8  |      |    |     | 25 |

⑥サービス提供に当たるスタッフの知識や能力、技術に満足していますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 9     | 13 | 2  |      |    |     | 24 |

銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 21    | 14 | 8  | 3    |    |     | 46 |

記入欄

●正確に適切になされていない場合があります。

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 11    | 14 | 3  | 1    |    |     | 29 |

Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 21    | 16 | 6  | 1    |    |     | 44 |

記入欄

●数人のヘルパーさんのうち、一部の人に口腔ケア、便のオムツ交換時の洗浄等について技術不足を感じる。

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 6     | 6  | 1  |      |    |     | 13 |

記入欄

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 5     | 5  | 4  | 1    |    |     | 15 |

記入欄

●人によります。

無記入

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 8     | 8  | 9  |      |    |     | 25 |

⑦サービスは、ご利用者様の気持ちに配慮されたものになっていますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 10    | 12 | 2  |      |    |     | 24 |

銭形企画訪問介護事業所

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 23    | 14 | 8  | 1    |    |     | 46 |

記入欄

- 言ったことをやってもらえない時がある。小さいおにぎりを作ってもらえない。
  - 数人のヘルパーさんのうち、一部の人に口腔ケア、便のオムツ交換時の洗浄等について技術不足を感じる。
- デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 11    | 16 | 2  |      |    |     | 29 |

記入欄

Let'sゼニガタ(居宅介護等)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 18    | 19 | 7  |      |    |     | 44 |

記入欄

Let'sゼニガタ(移動支援)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 7     | 6  |    |      |    |     | 13 |

記入欄

デイサービス和(なごみ)

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 7     | 4  | 3  | 1    |    |     | 15 |

記入欄

- 人によります。

無記入

| 大いに満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無記入 | 合計 |
|-------|----|----|------|----|-----|----|
| 7     | 10 | 8  |      |    |     | 25 |

⑧その他、何かご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

- 要支援なので、他の事業所がつかえないので、もう一回サービスが頂きたかったです。

●私共ではヘルパーさんに連絡帖に毎日書き入れて戴いており大変助かっています。子供たちも来た時、見る事が有ります。

色々とお手のかかる主人を助けていただき、感謝しております。

●デイサービス和さんには、大変お世話になり感謝しております。

●本人にデイ楽しかった？と聞くと、①メッチャ楽しかった。②まあまあかなあー。③ボチボチやなーの言葉が返ってくるようになりました。

皆さんのお声のおかげです。感謝です。

●ESBLでデイが利用できなくなりました。不安です。入浴介助よろしく願います。

●今のサービスに十分満足しています。

●それぞれの皆様にとてもよくしていただきました。とても感謝しております。これからもどうぞよろしくお願い致します。

●何年かたって、サービスを受ける毎日を列車に乗り込む毎日にしんどい日もありましたが、この頃は慣れて来ました。

今はちょっと休憩させて頂いています。

●部屋の中を見ない様にとわれすぎたのか、リビングに居てヘルパーさんが来られた様子を見ていた家族が「挨拶なかったね。

見えてなかったのかな？テンパりすぎかもね。(笑)」と心配していた事がありました。自身をもって仕事していただけると視野が広がると思います。

いつもありがとうございます！！

●いつも誠心誠意やって頂いているので感謝しています。

●いつも感謝しております。

●要介護の改訂が行われる予定ですので、訪問回数を増やしてほしいです。

●いつもおおきに

●一生懸命なところがいいと言っています。

●我が家へ来て下さる方は、皆様大変良い方ばかりで満足しています。主になって介護して下さる女性の方は完璧なお仕事をして下さり

色々相談にも乗って下さり、何時も感謝しています。

●大変よくしていただいています。今後共よろしく願いたします。

●デイケアに行きたく希望しています。

●何も云う事はありません。今のままで充分感謝しております。

●その女性ヘルパーさんが来られるようになって6カ月経ちますが、挨拶、言葉、マナー等が初回利用時と全く変わらない方がおられます。

続けることの難しさを理解できますが、それでも大切と思っておりますので、これからも是非続けて欲しい。

●お願いした

●今後ともよろしくお願い致します。

●何時もお世話になり、有難うございます。ドライブ等もあり、おばあちゃんもたのしく利用させて頂けています。

●多くの人に会えて大変楽しいです。

●水曜日の迎えがもう少し早くなりませんか？9時前の方が有り難いのですが、、、

●いつも気を使ってもらってたのしく参加している。

●もう少し大きい声で話しかけてほしいです。

●いつもありがとうございます。

●全てに満足しています。

●運転中に信号待ちで食事をしている方がいます。メリハリをきちんとして下さい。

●こういったアンケートは一人暮らしの私にとっては、書きにくいです。右手が使えないし、文字も読みにくい、そして、職員さん一人一人違いますから。何もかもに、満足して、難しい均が私はあると思います。私も言葉がバラバラかもしれませんが、皆さん、時間に流されないで、なさってくれてるのは分かりますが、時々、冷たい時もあると思います。本当に身体の事を知ってもらってるのかなって、思う時もありますし、ただ、行かしてもらっている時は楽しい時間を過ごしたいです。ヘルパーさんについては、良くしてくれているのですが、こちらの方も気を使うこともあります。次回からは、文字は読みやすく考えて下さい。謙譲ではありません。アンケートは、ヘルパーさんには書いてもらえないです。個人の事ですから。中には、色々な方々がいらっしゃると思いますが、これも言葉が反対になりました。影で、何を言われてるのかなって思う時もたまにはありますし、年にする事もあるので、書き出したら切りがない。

●頑張ってください！



- 料理は同じ店で買うからいつも決まってくる。
- 利用者や家族に慣れてくると、依頼内容以上の等までされる方がいます。気を効かせてのことと思いますが、毎回毎回同じ事を依頼するとは限りません。利用者の依頼を正しく聞く。行動する前に確認することは常に必要と考えますが、、、
- いつもありがとうございます。モニタリングもしてもらい、活動の幅も広がったと思います。長いお付き合いになってくると、刺激も少なくなってくると思います。つねに新鮮な気持ちで新発見があれば嬉しいです。今後ともよろしくお願いします。
- 回数が2回ぐらいなので、特にありません。
- 本人の好きな物に合わせてお話を下さって、有難うございます。大変満足しています。
- 何時もお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願い致します。
- 私の所は障害の生活介護なので本人に出来る事があればお手伝い等につかってほしい。
- 入所当時と比べて本人の言葉使い、自分で出来る動作等劣っていると思います。皆様にお世話おかけ致します。常に変わらぬ介護、本当にありがとうございます。
- これからもよろしく
- 〇×クイズは良い行事だと思いました。
- 何時もありがとうございます。
- 何時も感謝しています。これから宜しく願います。
- ありがたく思っております。