

平成 29 年度「サービス満足度アンケート」調査結果

平成 30 年 3 月

一般財団法人宇治市福祉サービス公社

『平成 29 年度サービス満足度アンケート』実施要項

◆実施目的

サービス提供実態及びそれに対する顧客満足度を把握することで、課題把握を行いサービス品質の向上を図ることを目的に実施する。

本年度については全介護保険事業の利用者に併せて、介護予防サポートセンターの事業参加者についても対象として行うものとし、継続して同じ質問内容で問うことにより、実施しているサービス向上の取り組みの効果が発揮できているかどうか、また今後の改善点などの参考にする。最終的に集計結果により必要に応じて次年度の取り組みの目標とする。

◆実施対象者

平成 29 年 10 月末時点で居宅介護支援及び介護予防支援契約を締結し、利用実績のある利用者を対象とする。

◆実施にかかる経費

封筒印刷代金	0 円（昨年製作費 4000 部 37,746 円）全事業所
アンケート用紙（A3）500 枚@977 円	0 円（税込）※前年度の残りを使用
郵送代（料金受取人払分及び包括発送代）	126,690 円 （居宅＋包括 1072×82 円＋包括合計 473×82 円）
合計	126,690 円

◆実施スケジュール及び役割分担

○デイサービス、ヘルプサービス 手渡し 手回収

○ケアマネ 手渡し 郵便回収（前回同様）

○包括 郵便 郵便回収（前回同様）

○アンケート用紙について、事業ごとに色わけ

ケアマネ（黄緑）、ヘルプ（黄色）、包括（ピンク）、デイ（青）サポセン（白）

用紙の発注は各事業所で実施（事務・消耗品費で対応）

○返信用封筒の色分け

東宇治（ピンク） 広野（黄色） 西小倉（緑） 中宇治（茶色）

※今回西小倉 100、広野 200 中宇治 260 を東宇治用として使用

包括発送用の封筒は公社ブルーの封筒で実施

発送時は、デイ、ヘルプ、ケアマネは返信用の各色の封筒に入れてお渡しする。

○回収については中宇治（総務課）で一括。封筒ごとに仕分け、東宇治分は宛名に係長印を押印

・ 12 月 実施要綱（案）起案事項承認

料金受取人払手続（委員会にて対応）

・ 12 月下旬 配布開始

居宅は訪問の際手渡し（内容説明含む）包括は順次郵送→ラベル印刷については（各包括対応）

- ・ 1 月 順次回収（直接回収は担当ケアマネジャー担当）
回答の回収は郵便で中宇治へ届くことから受け取り時、現金にて支払い（総務課対応）
開封せず、封筒裏面に受付印を押印のこと（総務課対応）
- ・ 1 月末 締め切り次第、各係で「集計書式」へ入力し、集計結果を起案処理。アンケート結果内容に応じて対応が必要な場合は迅速に対応し、対応内容を集計結果に記載すること。
- ・ 2 月 委員会を臨時招集し、集計作業を実施

※本年度 3 月中に委員会を招集し内容分析の結果を踏まえて取り組み内容を検討し、ぼっばに公表。

◆公表方法

- ・ ホームページへの掲載【集計結果確定後】
- ・ 機関紙「ぼっば」への掲載（夏ぐらいに発行号）

以上

平成 29 年 12 月吉日

お 客 様 各 位

一般財団法人宇治市福祉サービス公社
事務局長 田實 敬幸（公印省略）

『サービス満足度アンケート』へのご記入のお願いについて

師走の候、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は当社のサービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、昨年度に引き続き、当社の介護保険サービスをご利用いただいている皆様に職員対応やサービス内容の満足度についてのアンケート調査を実施することといたしました。

これにより、サービス提供についての自己点検を行い、さらなるサービスの質の向上や改善を図ってまいりたいと考えております。

つきましては、ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、下記をお読みいただいた上、ご記入およびご返信にご協力頂きますようお願い申し上げます。

事業所毎に実施させて頂いている為、重複する場合がございますが、大変お手数ながらそれぞれのサービス毎にご回答くださいますよう、重ねてお願い申し上げます。

【記入について】

- この調査は、調査票をお渡ししたご本人様に回答をお願いするものですが、ご本人様による記入が困難な場合は、ご家族様や代理人の方でご記入下さい。
- ご記入は鉛筆、ボールペンなど何でもかまいません。
- ご回答は、あてはまる項目を選んで○で囲んでください。
- ご回答内容は統計処理をいたしますので、回答者が特定されることはありません。安心してご記入ください。

【調査票の回収】

- ご記入いただいた調査票は、1 月末日までに同封の返信用封筒（切手は不要です）に入れてポストへ投函していただくか、担当者もしくはサービス利用時に職員へお渡しください。

（問い合わせ先）

一般財団法人宇治市福祉サービス公社

事業所

〒611-00

宇治市

電話：

『サービス満足度アンケート』調査票（ホームヘルプサービスご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

(1) ホームヘルプサービスの職員について、下記の各項目のいずれかひとつに○印を付けてください。

	質問項目	回答欄			自由記載欄 (お気付きの点をご記入下さい)
1	言葉遣いや態度は、ていねいですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
2	清潔感のある身だしなみをしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
3	相談しやすい雰囲気ですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
4	サービスを提供する際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
5	サービス内容や利用方法等の説明はわかりやすいですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
6	守秘義務は守られていると感じますか。 (他のお客様のことや職員自身の家族のことをあなたに話していませんか)	はい	いいえ	どちらでもない	
7	あなたの生活をさらに良くするために、いろいろな提案やアドバイスをしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	

II. ホームヘルプサービスについてお尋ねします

(1) ホームヘルプサービスの下記の内容について、あてはまる満足度に、いずれかひとつ○印を付けてください。

(生活援助か身体介護のどちらかを利用されている方は、利用されているサービスのみに○印を付けてください。)

質問項目	回答欄					
生活援助（掃除・調理等）	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない
身体介護（入浴・排泄介助等）	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない
理 由						

(2) サービス提供責任者、ヘルパーに対するご意見などご自由にお書きください。

III. ご利用者様にお尋ねします（該当箇所に○印を付けてください。【任意項目】）

【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）

【年 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）

【介 護 度】（ 要支援 1 ・ 要支援 2 ・ 要介護 1 ・ 要介護 2 ・ 要介護 3 ・ 要介護 4 ・ 要介護 5 ）

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

1 月末日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 広野
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 144 枚
アンケート回収数 105 枚(内 郵便回収 24 枚)
回収率 72.9%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	95	1	8	1
I-2	95	1	8	1
I-3	88	5	11	1
I-4	90	4	10	1
I-5	84	7	9	5
I-6	90	6	6	3
I-7	72	10	20	3

II (1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【生活援助】	51	12	19	6	0	0	17
II (1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【身体介護】	20	7	2	4	2	1	69

性別	男性	女性	無回答
	33	58	14

年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答
	1	12	44	40	8

介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	20	12	17	16	8	9	4	19

世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答
	42	28	12	23

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 ヘルプサービス係

記入者:

椎葉 幸恵子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

お客様の評価は、概ね満足されていると判断します。
判断した理由は、殆どアンケートの結果内容が良い評価をして頂いている。中には介護保険
に対しての不満をヘルプに向けて、発信しているような評価もありました。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

数人で担っているお客様に対して、同じ手順でのサービスを提供できていない。ヘルパーどうしを比べて、評価している内容がある。改善として質の標準化が必要、今後ヘルプの課題として質の向上が問われる。ヘルパーの階層別の研修、業務内容の得意、不得意の個別の研修の取り組みも必要。 お客様に制度、支援内容、手順等、理解して頂くよう協力をして頂く。その為にも必要とされる研修、学びが必要。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

お叱りの言葉-いつも忙しそうにしている。・発言に注意してほしい。・上着等着る際は食事の間、食卓でない場所で行ってほしい。・部屋の隅、テーブルの下などほこりのたまる場所の掃除をしてほしい。・仕事の内容について決められた事がありますが少しだけ…と思うことはあります。・家族様より訪問時のお客様の様子が知りたいので記録してほしい。・いつも忙しく、予定している業務を忘れ困る事があります。・担当ヘルパー以外の訪問になる時はキャンセルしてほしい。ヘルパーの個人差があるので、勉強会でレベルアップをしてほしい。・ヘルパーの気質がおちている。・掃除ができていない。嬉しい言葉-感謝のみです。そしてこのままずっとお世話になりたいと願う。他の地域の方とお話の中で、私の受けているサービスが一番と思います。・いつも丁寧に掃除をしてくれます。大助かりです。・言葉遣いの丁寧な相手を大切にされるヘルパーさんです。・よく気を付けて頂き、ありがたく思います。・多くのヘルパーさんは、明るく親切で利用者も訪問を心待ちにしています。有難うございます。・通院介助の際、気付き、相談、受診記録など親身になっていつも対応してくれます。・過不足のないサービスぶりだと思います。毎日、毎日、良くてくださり、本当に助かってます。有難うございます。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西小倉
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 100 枚
アンケート回収数 89 枚(内 郵便回収 17 枚)
回収率 89.0%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	84	1	3	1
I-2	85	2	0	2
I-3	79	2	6	2
I-4	79	2	5	3
I-5	77	1	6	5
I-6	75	8	2	4
I-7	60	4	20	5

Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【生活援助】	41	18	11	0	1	1	17
Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【身体介護】	19	6	2	1	0	2	59

性別	男性	女性	無回答
	29	49	11

年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答
	1	14	41	27	6

介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	14	15	20	8	7	6	8	11

世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答
	44	22	6	17

アンケート評価表

事業所名: 西小倉事業所 ヘルプサービス係

記入者: 岡本 千鶴

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

お客様から、概ね満足していただいているという評価をいただき、嬉しいお言葉やヘルパーへの感謝のお言葉をたくさんいただくことができました。同時に、大変厳しいお言葉もいただき、日々行っているお客様とのやりとりや、提供させていただいているサービスを振り返る、大切な気付きを得る機会となりましたことを感謝いたします。平成30年4月1日より、ぽっぽにしおぐらは、ぽっぽひろのと統合し、新体制でスタートします。皆様からいただいた嬉しいお言葉を大切に、貴重なご意見をしっかりと受け止め、よりよいサービスをお届けしていきたいと思えます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか?

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

訪問するヘルパーの変更にあたり、そのお知らせができてない事があるとのご指摘に対し、できる限りそのようなことが無いように、連絡確認のしくみを見直し、サービス提供責任者間で情報共有できる連絡板を活用します。接遇、マナー・個人情報等に関する厳しいご指摘、ご意見について、社内研修の中で、改善に向けて真摯な姿勢で取り組んでいきたいと思えます。また、年間の研修計画において、接遇、マナー・個人情報等をはじめ、介護技術など、サービス提供責任者・契約ヘルパーで、階層別研修などを企画し、よりよいサービスを提供するために研鑽する機会を設け、サービスの質の向上を図りたいと考えています。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉・大変親しみやすい。・皆様、誠意を持って職務を遂行いただいていると、大いに感謝しています。・認知があり暴言を吐く時もあり大変な中、付き添って頂いています。日々感謝しています。・当方からの質問に対して親切にわかりやすく答えて下さり感謝しております。・入浴後の後始末は特にきれいにしてもらっています。・満足です。・ヘルパーに対しては感謝しています。サービスに対しては解りやすく説明してもらっています。・今、来て下さっているヘルパーさんは私よりも年齢が若く笑顔で接して下さるので私の心も明るくなり元気をいただいています。仕事もきっちりして下さり感謝しています。ありがとうございます。・悪天候でも休まずにきてくれて仕事をきっちりしてくれるのでありがたい。・細かく支援計画して頂き短い時間内に生活の援助をして下さって有難うございます。

お叱りの言葉・お掃除に少し行き届いてないところがある。・障害者は公共料金半額かと云った。馬鹿にするな。他にどんな障害持ってるねんと云った。何科で何のクスリ飲んでるねんと、ひっこい。戸外で待ち伏せしていた女と喋ってる事がつつぬけ。工夫してこの材料で料理作ってほしいと云ったが何も工夫できないヘルパーは首にする。・ヘルパーさんの交代をヘルパーさんから聞いた事がたびたびあった。チーフからの連絡がなかった。・事務職員さんに少し不満がある。連絡時不備が多々みられる。ヘルパーさんは今の人は満足している。92歳の私ですが、考え方はまだ正しくて理解力もあり知識もあるつもりだから老人だからと教えるような言動にはムカツとくる。とにかく普通に接してほしい。上からもの言うのは好まない。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 109 枚
アンケート回収数 89 枚(内 郵便回収 8 枚)
回収率 81.7%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	84	0	4	1
I-2	83	0	4	2
I-3	86	1	1	1
I-4	83	1	2	3
I-5	80	1	5	3
I-6	76	5	4	4
I-7	75	1	7	6

II (1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【生活援助】	48	18	9	1	0	0	13
II (1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【身体介護】	22	3	0	0	0	0	64

性別	男性	女性	無回答
	32	48	9

年齢	65歳未満	65～75歳未満	76～85歳未満	85歳以上	無回答
	2	13	35	34	5

介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	20	20	12	5	12	1	3	16

世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答
	41	26	10	12

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 ヘルプサービス係

記入者: 大底 久子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

概ね満足して頂いていると考えます。アンケート結果「いいえ」の回答がありませんでした。ただ少数ではありますが、どちらでもない・普通との回答もありましたので全てのお客様が満足して頂けるよう、それぞれのお客様に寄り添ったサービスを心がけます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

時間変更の連絡が無いとの回答がありましたが、可能な限り希望される時間に訪問できるよう調整していき時間変更やヘルパー変更は連絡ミスのない様努めたいと考えております。サービス内容の説明が理解できない、正月明けのあいさつがないなどの回答につきましては、ご理解いただけるよう訪問時には必ずわかりやすく説明させていただき担当ヘルパーのサービス内容からもご理解して頂けるようにと考えます。正月のあいさつについては、1月最初の訪問時または電話連絡時に新年のあいさつと考えて頂けるようコミュニケーションを図っていきます

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

- ・気軽に相談できる。
- ・満足度100%、明るくテキパキと一生懸命よくして頂いて助けて頂いており、感謝しています。
- ・来て頂くだけで、その日一日が気持ちが安定し、落ち着いて過ごせます。
- ・いつも色々とお話をしてくれますので、心がなごみます。
- ・ヘルパーさんのおかげで一人暮らしができています。
- ・気軽に相談できる。週1回の訪問ですが、楽しみに待っています。
- ・会話がはずみ元気になり、情報を得て私も理解がまし、良い事ばかりです。
- ・何時も何時も感謝です。
- ・私共は大変助かっております。
- ・休みの前日は電話もしない。
- ・正月明けぐらい電話もできないのか。

『サービス満足度アンケート』調査票（デイサービスご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

(1) デイサービスの職員について、下記の各項目のいずれかひとつに○印を付けてください。

	質問項目	回答欄			自由記載欄（お気付きの点をご記入下さい）
1	言葉遣いや態度は、ていねいですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
2	清潔感のある身だしなみをしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
3	相談しやすい雰囲気ですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
4	サービスを提供する際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	

II. デイサービスについてお尋ねします

(1) デイサービスの下記の内容について、あてはまる満足度に、いずれかひとつ○印を付けてください。

質問項目	回答欄				『不満』を選ばれた方はその理由をお聞かせください
入浴	満足	ふつう	不満	わからない	
リハビリ	満足	ふつう	不満	わからない	
車の運転	満足	ふつう	不満	わからない	
レクリエーション	満足	ふつう	不満	わからない	

(2) お食事やおやつについて、下記の各項目のいずれかひとつに○印をつけてください。

質問項目	回答欄				自由記載欄（食事内容についてご記入下さい）
味	満足	ふつう	不満	わからない	
あたたかさ	満足	ふつう	不満	わからない	
見た目	満足	ふつう	不満	わからない	
量	満足	ふつう	不満	わからない	

好きなメニューや新たに導入を検討してもらいたいメニューなどございましたらご記入ください。

(3) 設備について、下記の各項目のいずれかひとつに○印をつけてください。

質問項目	回答欄				自由記載欄（『不満』を選ばれた方はその理由やその他設備についてご意見をご記入ください）
フロア（食堂）	満足	ふつう	不満	わからない	
トイレ	満足	ふつう	不満	わからない	
浴室	満足	ふつう	不満	わからない	
送迎車両	満足	ふつう	不満	わからない	

(4) デイサービスを利用してよかったことは何ですか。あてはまる番号すべてに○を付けてください。

1. デイサービスに行く日が待ち遠しい

2. リハビリ等によって日常生活が楽になった

3. 食欲が増した

4. 人と接する機会が増えた

5. 友達ができた

6. 地域の児童などとの交流ができた

7. 家族の介護負担が軽減された

8. 気持ちが前向きになった

9. 何も変わらない

10. その他（具体的に： _____）

(5) デイサービスに望むこと（例えばサービスのメニューなど）をご自由にお書きください。

III. ご利用者様にお尋ねします（該当箇所に○印を付けてください。【任意項目】）

【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）

【年 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）

【介 護 度】（ 要支援 1 ・ 要支援 2 ・ 要介護 1 ・ 要介護 2 ・ 要介護 3 ・ 要介護 4 ・ 要介護 5 ）

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

1 月末日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 広野事業所
係名 デイサービス係

アンケート配布数 64 枚
アンケート回収数 49 枚(内 郵便回収 18 枚)
回収率 76.6%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	47	0	1	2
I-2	45	0	2	3
I-3	43	0	2	5
I-4	45	0	1	4

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	33	9	2	2	4
II-1 リハビリ	28	15	1	3	3
II-1 車の運転	33	10	0	4	3
II-1 レクリエーション	25	15	0	5	5
II-2 味	31	12	0	3	4
II-2 あたたかさ	32	10	0	3	5
II-2 見た目	30	12	0	3	5
II-2 量	28	15	1	2	4
II-3 フロア(食堂)	29	14	0	2	5
II-3 トイレ	24	18	0	3	5
II-3 浴室	23	15	1	5	6
II-3 送迎車両	32	12	0	2	4

Ⅱ (4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	15	9	12	33	20	6	28	17	4	1
性別	男性	女性	無回答							
	23	24	3							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	4	17	27	2					
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答		
	3	4	16	4	13	4	2	4		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	13	11	18	8						

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 デイサービス係

記入者: 竹田 未絵

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

入浴、食事、レクリエーション、車の運転における満足度では、49名様中、それぞれ入浴が33名、リハビリ28名、車の運転33名、レクリエーション25名。食事については、味31名、あたたかさ32名、見た目30名、量28名のお客様が満足と回答されており、入浴、車の運転については満足度が最も高い結果となった。一方で不満と回答された項目は少数ではあったが、ご意見を受け止めて周知、見直しを図り、お客様により満足して頂けるサービスを目指していきたい。

食事内容について、約半数のお客様が満足と回答されており、毎回楽しみにしているというお声も頂いている。設備については、トイレ、洗面所の水回りにおいてのご指摘は、昨年度に比べて少なくなっているが、引き続き環境整備にも取り組んでいきたい。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

声掛けの際にむりに進めないで欲しい。時間の制限はありませんが、ゆったりした時間内で食事を摂りたい。などのご意見があった。お客様が負担に感じないような声掛けの工夫や、雰囲気作りが課題となっている。既にお客様からのお声も上がっており、ご意見を踏まえて気配り、接遇面を含めた目標を掲げ、朝のミーティング時に全職員で唱和を行ない、夕方のミーティングで振り返りを行なっている。

また、お客様の出来ることや得意なことを見極めながら、見守る姿勢を心掛け、お客様の自立支援に向けて今後も取り組んでいきたい。

送迎についてのご意見は、職員、運転手含めて周知を図り、安全に配慮した運転を心掛けていくよう伝達していく。

また、リハビリについては、全員での体操や、個別のメニューなども行なっており、音楽を使った歌体操など今後も継続していく。

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

- ・介護の方の目が充分に行届いていると感じております。小規模の施設である事が良いのでしょうか。
- ・利用は1週に1回だけですが、体を動かしたり、軽い運動等他音楽、たまにカラオケ等、近くの方との会話など、楽しく過ごせて頂いています。
- ・家族以上だと思います。
- ・入浴についてはデイサービスで、ていねいに洗っていただいたりして下さるので、とても助かっております。
- ・お昼のお食事等味つけも、味かげんも良く、おいしく頂いています。
- ・冬は暖房 夏は冷房にして頂き快適に乗せて頂いてます。時間も正確で喜んでいます。
- ・ふみきりの一旦停止が不完全な人がいる。停止寸前で前の車に続いて発進する。運転速度が早い。カーブ等がこわい。
- ・(トイレ)洗浄機能が不十分 整備してほしい。
- ・本人が出来る事は(例えば風呂入って洗えるところは自分で洗う)とか、何にもかもしてもらって家にいる時自分で何にもなくなる。
- ・体調もいろいろと個人差があって、無理かもしれませんが、運動量を増やしたり、音楽をかけて、リズムに乗って運動したりとか、工夫をして筋力を鍛えて健康につながればと思います。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西小倉事業所
係名 デイサービス係

アンケート配布数 84 枚
アンケート回収数 67 枚(内 郵便回収 22 枚)
回収率 79.8%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	65	0	1	1
I-2	64	0	1	2
I-3	64	0	3	0
I-4	62	0	3	2

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	45	12	0	5	5
II-1 リハビリ	29	9	0	15	14
II-1 車の運転	54	6	0	3	4
II-1 レクリエーション	42	16	0	5	4
II-2 味	39	19	1	4	4
II-2 あたたかさ	36	21	1	4	4
II-2 見た目	39	19	1	3	4
II-2 量	41	16	4	3	3
II-3 フロア(食堂)	35	24	0	4	4
II-3 トイレ	40	22	0	4	1
II-3 浴室	42	12	2	9	2
II-3 送迎車両	46	18	0	2	1

デイサービス・リハビリ等 食欲が増 人と接する友達が増えて 地域の児 家族の介 気持ちが一番 何も変らな その他

II (4) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	36	11	11	52	27	10	35	37	2	1
性別	男性	女性	無回答							
	23	41	3							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	1	7	25	32	2					
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答		
	2	9	18	8	14	10	2	4		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	15	22	27	3						

アンケート評価表

事業所名: 西小倉事業所 デイサービス係

記入者: 田邊邦男

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

「満足」「ふつう」回答が多い為、概ね満足して頂いていると思われるが、「満足度が高い」と言うわけではない。

昨年度に比べ、「満足」の割合があがっているところもあったが、大きく下がっているところもあった。現場でのお客様の声や、ご家族から掛けられる嬉しい、ありがたい言葉は多いのだが、このアンケートでの自由記載のコメントの数が減っているところが気になるところである。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

昨年度に比べ、職員についての質問の部分は特に変わらない満足度であったが、Ⅱの「入浴」「レク」の満足の割合は下がっている。また、「食事」、設備の「フロア」「浴室」「送迎車両」についても満足の割合が下がっている。

「入浴」や「レク」については、特に質を落としているわけではないし、他のデイサービスに比べると手厚い介助が受けられることが出来ると自負している。ただ、マンネリ感は否めない状況である。「入浴」にしても「菖蒲湯」や「ゆず湯」、イベントに合わせて入浴剤を入れたり工夫はしているし、「レク」についても季節の行事なども取り入れながら運営しているが、毎年同じでは満足度は上がらないという事だと思う。ハードを替える事や、目に見えて劇的に変化がないと満足度は上がらないのかもしれない。

「食事」については、昨年新しい厨房職員が入り味が不安定だったが、ここ何か月かは安定してきており、現場ではお客様から「美味しい」「お礼を言いに行く」という声も多く聞こえている。(サンクスを参照)「不満」を付けた方は「口に合わない」と言う事だと思う。「量」の不満も4票ほど入っているが、運営推進会議などで、ご家族、市民の方に試食して頂いている機会が複数回ある中で、試食して頂いた方の意見では、味、量とも満足度の高いものだった。

設備の「フロア」「浴室」「送迎車両」についても、何故「満足」の割合が下がったかは分からないが、引き続き清掃や整理整頓、空調や匂いなどを含めた過ごしやすい環境を心がけて行く。それ以外の理由で満足の割合が下がったのなら、満足度を上げるためには、空調や動線にも配慮した新しい施設、最新の娯楽機器、新しい浴室、新しい車両を導入しなければならないのではないか?

3.お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治事業所
係名 デイサービス係

アンケート配布数 71 枚
アンケート回収数 64 枚(内 郵便回収 15 枚)
回収率 90.1%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	63	0	1	0
I-2	64	0	0	0
I-3	59	1	4	0
I-4	61	0	1	2

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	45	10	0	4	5
II-1 リハビリ	30	17	0	9	8
II-1 車の運転	45	14	0	4	1
II-1 レクリエーション	42	16	0	4	2
II-2 味	42	16	0	5	1
II-2 あたたかさ	41	18	0	6	0
II-2 見た目	38	20	0	6	0
II-2 量	39	17	1	6	1
II-3 フロア(食堂)	33	20	0	6	5
II-3 トイレ	30	25	1	5	3
II-3 浴室	40	14	0	5	5
II-3 送迎車両	41	20	0	2	1

II(4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	32	17	18	44	36	8	35	28	3	2
性別	男性	女性	無回答							
	16	42	6							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	4	22	32	6					
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答		
	7	9	12	14	8	3	2	9		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	17	18	17	12						

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 デイサービス係

記入者: 箱川 恵子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

ほとんどのお客様から嬉しいお言葉やアンケート評価で普通～満足の評価をして頂けていることから、サービスに満足して頂けていると思います。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

・お客様より、「送迎の割り振りを理解できない。段取りが悪いように思う。乗車時間が非常に長かったり妥当と思えない。順番での下車を余議なくされることを不満に感じている。納得のいく説明をお願いします。」との意見がありました。担当者会議の場などを通して説明をさせていただいておりますが、解決にはいたっておりません。モニタリング訪問の際、送迎に関することを毎月ケアマネジャーに言われているとのことで、今回の記入はご本人様がケアマネジャーに書いて欲しいと依頼され、代筆されたとのことでした。今後もお申出内容を真摯に受けとめ、ケアマネジャーと連携しつつ、引き続き丁寧に説明を行っていきます。

・男性トイレが使用後、濡れていることがあり、汚いとのこと指摘を受けたため、今後、同じことがないように、トイレ使用後は確認し、濡れている時はすぐに掃除するよう、徹底していききたいと思います。

・車の運転で、一部の方の発車時のスピードに不満があるとの意見があったため、送迎時は安全運転かつ丁寧な運転を心掛け、危険を感じるような運転は避けるように努めていく必要がある。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

・デイサービスにお世話になってまだ数か月ですが、職員の皆さんがとても優しく温かく接してくださって母はとても喜んでおります。

・体調によって食事を工夫していただいたりお風呂の時に体の状態を見て頂いたり家族が行き届かないところまで見て頂き感謝しています。

・職員さんはとても優しく、自分の気持ちになって接して頂いています。

・入浴とリハビリが家族にとって本当に助かっています。季節の行事やレクリエーションも家ではなかなかできないのでありがたいと思っています。

・問いかけに反応できるようになりました。字も書けるようになりました。

・散歩にでかけてもお友達にお会いしてお話する機会が増えました。

・選択としてリハビリに入らないとリハビリができない。全体的な迎え送りの時間がまちまちである。

『サービス満足度アンケート』調査票（ケアマネジャーご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

(1) 担当のケアマネジャー（居宅介護介護支援事業所職員）について、下記の各項目のいずれかひとつに○印を付けてください。

	質問項目	回答欄			自由記載欄（お気付きの点をお書き下さい）
1	言葉遣いや態度は、ていねいですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
2	清潔感のある身だしなみをしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
3	いつでも相談しやすい雰囲気ですか。	はい	いいえ	どちらでもない	
4	相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
5	あなたがサービス内容や料金の質問をしたら、納得できるまで、ていねいな対応をしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	
6	あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。	はい	いいえ	どちらでもない	

II. 担当者が所属している事業所についてお尋ねします

(1) 介護サービスを利用してよかったことは何ですか。あてはまる数字すべてに○を付けてください。

- | | | |
|--------------------|------------|------------------|
| 1. 日常生活が楽になった | 2. 意欲が出てきた | 3. 食欲が増した |
| 4. 人と接する機会が増えた | 5. 友達ができた | 6. 家族の介護負担が軽減された |
| 7. 気持ちが前向きになった | 8. 何も変わらない | |
| 9. その他（具体的に：_____） | | |

(2) 個人情報の取り扱いについて気になることがあればお書きください。

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。いずれかひとつに○を付けてください。

1. ある 2. ない

(4) 上記で「ある」と答えた方は、どのような時に代えてほしいと思われましたか。

(5) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

III. ご利用者様にお尋ねします（該当箇所○印を付けてください。【任意項目】）

【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）

【年 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）

【介 護 度】（ 要支援 1 ・ 要支援 2 ・ 要介護 1 ・ 要介護 2 ・ 要介護 3 ・ 要介護 4 ・ 要介護 5 ）

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

1 月末日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 広野
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 153 枚
アンケート回収数 127 枚(内 郵便回収 111 枚)
回収率 83.0%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	127	0	0	0
I-2	126	0	1	0
I-3	125	1	0	1
I-4	124	0	2	1
I-5	120	0	2	5
I-6	121	0	5	1

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	72	37	20	73	34	56	62	6	6
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	0	119	21						
性別	男性	女性	無回答						
	44	80	3						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	4	14	54	54	1				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	15	15	36	27	15	12	3	4	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	25	49	36	17					

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 ケアマネジメント係

記入者: 田中 利文

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

「いいえ」と回答された方が全体を通して1件だったので、概ね満足していただいていると考えております。しかし、「どちらでもない」との回答が10件ありましたので、次回実施時は少なく出来るように係全体で意識していきます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

ケアマネジャーの仕事内容や当アンケートの主旨説明が不足していたため、今一度、事業所内で共有しご利用者やご家族に丁寧に説明していきたいと思っております。
また、今年度は第3者評価受診に伴うアンケートも同時期にご利用者へご協力頂くこととなったため、ご負担をお掛けしてしまいました。自社の他係サービスもご利用頂いている方の中には「何度、回答させるんだ」と、ご協力頂けなかったこともありました。今後は依頼の時期等を考慮して出来るだけご利用者にご負担をお掛けしないように留意します。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

【嬉しい言葉】

・毎月の面接時に色々ヒントをいただいております。・ケアマネさんにはとても感謝しています。本人も月1回家に訪問される時は部屋の片づけ、服を着替え、身だしなみを整えと大騒動です。楽しみにしています。家族の話もよく聞いていただきありがたく思っています。・いつもこちらの要望を親切に聞いていただいております。・色々細かい手配もして頂いてとても助かっています。お陰で仕事と介護の両立ができて感謝しています。・いつも笑顔で親切な対応をいただきありがとうございます。相談もしやすく感謝しています。・いつも気持ちよくお世話していただきありがとうございます。・介護サービスを受けることで家族が大変楽になり心より助かっております。・私のケアマネジャーは本当にすばらしいケアマネジャーさんですので担当になっていただいたご縁に感謝しています。

【お叱りの言葉】

・仕事の内容がよくわからない。聞かれたら答えるのみでついぐちってしまう(相手のこと) ・マネジメントはあなたの仕事です。来年からは書きません。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西小倉
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 152 枚
アンケート回収数 104 枚(内 郵便回収 78 枚)
回収率 68.4%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	102	0	2	0
I-2	100	0	4	0
I-3	103	0	1	0
I-4	100	0	2	2
I-5	98	0	4	2
I-6	95	0	7	2

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	53	22	17	61	25	53	41	4	10
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	2	100	2						
性別	男性	女性	無回答						
	35	64	5						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	3	19	48	32	2				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	4	10	23	27	21	8	7	4	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	17	29	37	21					

アンケート評価表

事業所名: 西小倉事業所 ケアマネジメント係

記入者: 畑 篤子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

概ね満足していただけている回答をいただき、良い評価を得られています。「いいえ」の回答はありませんでしたが、「どちらでもない」「無回答」の回答頂いた方に満足いただける対応をこころがけます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

デイサービスに行きたいと思った時、先ず見学に行きたいと思うのですが、そこへ連れて行っては下らないのでしょうか? 一人では行けないので連れて行って欲しいとは言えない。

⇒ 体験利用など、デイサービスの送迎をご利用いただけることを、しっかりガイドさせていただきます。

事業所等内でサイン署名などの記入をさせないようにお願いします。

⇒ ご自宅訪問時に申請書類やケアプランの説明・同意をいただいております。今後も訪問時に対応を心がけます。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

・とても感謝しております。じっくりと話を聞いてくれます。

・相談の際、私の気持ちになって話を聞いてもらえる。

・主人が要介護2、私も高齢。主人は視力障害もあり足も不自由で、介護する私の辛さなどをケアマネさんが聞いてくれるので助けられています。本当に有難うと心より思っています。

・提案により4月よりデイサービスに通い始めました。

・デイサービスの利用を始め、一週間にメリハリができました。

・ショートステイ等々の利用について相談する機会、及び利用の機会が増えました。

・優しく話を聞いてくれて心が落ち着きます。

・もともと意欲的な性格だったと思うが年齢と身体の動きが悪くなった事であまりやる気が起こらなくなった。

・別のデイサービスを見学させて欲しい。

・本人と家族の間に問題を抱えているので、合わせて訪問時に指導をお願いしたい。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 中宇治
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 46 枚
アンケート回収数 31 枚(内 郵便回収 23 枚)
回収率 67.4%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	31	0	0	0
I-2	31	0	0	0
I-3	31	0	0	0
I-4	29	0	0	0
I-5	28	0	1	0
I-6	28	0	2	0

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	17	7	8	15	4	16	15	1	0
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	0	31	0						
性別	男性	女性	無回答						
	9	22	0						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	2	4	13	12	0				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	0	1	15	7	3	1	0	4	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	3	11	12	5					

アンケート評価表

事業所名: 中宇治事業所 ケアマネジメント係

記入者: 加柴恵

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

概ねⅠの質問を「はい」でいただき、ケアマネジャーをかえてほしい希望もなかったのも、概ねご満足頂いているのではないかと思います。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

1-5、1-6について確認が出来ていないとご判断された方もいらっしゃるの、今後意識して質問できるようにしていく。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

○目や耳も衰え話題もなくなった老夫婦の家庭では皆さんの助けを得て明るい日が送れます。有難うございます。○ケアマネジャーに本当によくして」いただいています。どれだけ生きるかわかりませんが、よろしくお願いします。○いつもご心配をおかけして申し訳ありません。いろいろな提案をして頂いても本人が「no」と言ってしまうので申し訳なく思っております。身体の事も「どうですか?」と尋ねて頂きありがとうございます。こんな母ですが、これからも宜しくお願いします。○困ったことに相談に乗っていただきありがとうございます。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 187 枚
アンケート回収数 125 枚(内 郵便回収 56 枚)
回収率 66.8%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	122	0	2	1
I-2	121	0	3	1
I-3	119	2	3	1
I-4	120	0	4	1
I-5	113	1	5	6
I-6	105	4	6	10

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	66	36	29	73	46	61	58	5	6
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	1	118	6						
性別	男性	女性	無回答						
	36	85	4						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	4	20	52	44	3				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	13	15	43	29	13	7	1	4	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	22	47	37	19					

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 ケアマネジメント係
小畑 典子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか？

⇒ そう判断した理由を記載してください。

回収率、66%で(明るい、若くて元気、楽しい、心強い等)の言葉があり、一定満足の評価をいただいています。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

介護する側にもっと具体的な提案をしてほしいとの意見がありました。 遠方にいる家族さんや連絡が密にとれない家族もおられるので、状況に応じて対応したり、本人、家族と連携し、何を必要としているのかアセスを行い具体的な提案をできるようにしていく。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

【嬉しい言葉】

- ・いつも親しみを込めてお声かけしていただき感謝しています。
- ・大変良く出来た方ですばらしいです。
- ・介護依頼をするにあたり、何箇所か検討しましたが、貴公社にお願いして良かったと思います。ケアマネジャーさんには何も分からない状態から色々相談して頂けて助かりました。
- ・行政のサービスが厳しくなる中で、本人の性格や家族のことを考えて頂き、ありがとうございます。同じ立場に立って厳しいながらもいつも温かいお心遣いやアドバイス感謝しています。
- ・本人や家族の困った事にすぐ対応して下さり、とても良く話を聞いて下さいますし、この上なく安心して頼らせてもらっています。ほんとに感謝しております。
- ・いつも親切に対応して下さり有難うございます。月一度の訪問、父も楽しみにしています。明るいお顔を見せて下さるだけで感謝です。

【お叱りの言葉】

- ・言葉づかいが、もうひとつ気になった。
- ・病気とプランと料金についての話以外をほとんどしない。全く関係ない一般的な日常会話で楽しい談話をしてほしい。
- ・こちらの質問に対して反抗的態度をとった。

『サービス満足度アンケート』調査票（地域包括支援センターご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

(1) 担当の地域包括支援センター職員について、下記の各項目のいずれかひとつに○印を付けてください。

	質問項目	回答欄			自由記載欄（お気付きの点をお書き下さい）
		はい	いいえ	どちらでもない	
1	言葉遣いや態度は、ていねいですか。				
2	清潔感のある身だしなみをしていますか。				
3	いつでも相談しやすい雰囲気ですか。				
4	相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。				
5	あなたがサービス内容や料金の質問をしたら、納得できるまで、ていねいな対応をしていますか。				
6	あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。				

II. 担当者が所属している事業所についてお尋ねします

(1) 介護予防サービスを利用してよかったことは何ですか。あてはまる数字すべてに○を付けてください。

- | | | |
|--------------------|------------|------------------|
| 1. 日常生活が楽になった | 2. 意欲が出てきた | 3. 食欲が増した |
| 4. 人と接する機会が増えた | 5. 友達ができた | 6. 家族の介護負担が軽減された |
| 7. 気持ちが前向きになった | 8. 何も変わらない | |
| 9. その他（具体的に：_____） | | |

(2) 個人情報の取り扱いについて気になることがあればお書きください。

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。いずれかひとつに○を付けてください。

1. ある 2. ない

(4) 上記で「ある」と答えた方は、どのような時に代えてほしいと思われましたか。

(5) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

III. ご利用者様にお尋ねします（該当箇所○印を付けてください。【任意項目】）

【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）

【年 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）

【介 護 度】（ 要支援 1 ・ 要支援 2 ）

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

1 月末日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 中宇治地域包括支援センター

アンケート配布数 97 枚

アンケート回収数 71 枚(内 郵便回収 69 枚)

回収率 73.2%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	54	0	2	0
I-2	53	0	2	0
I-3	54	1	4	2
I-4	52	1	4	4
I-5	44	0	6	8
I-6	56	5	4	5

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	40	23	10	42	27	10	3	1	0
Ⅱ (2)	はい	いいえ	無回答						
	3	59	9						
性別	男性	女性	無回答						
	26	37	7						
年代	65歳未満	66～75歳未満	76～85歳未満	86歳以上	無回答				
	1	10	29	26	5				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	34	27	10						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	29	19	10	13					

アンケート評価表

事業所名: 中宇治地域包括支援センター 係

記入者: 立道 巳明

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

概ね良い評価をいただけたが、ヘルパーに対しての意見記載があった。担当の顔ぶれが変わることによる対応の違いや、3ヶ月に一度の訪問についてご不満な意見もあった。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

3か月毎の訪問、独居、認知症、不安が大きい方への説明等、個別支援に心がける。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉)

- ・いつも相談については、尽力いただき厚くお礼を申し上げます。
- ・皆さまご親切で感謝致しております。
- ・とても親切で安心している。
- ・最近担当していただいている方、非常に親切で喜んでいきます。これからもよろしくお願いいたします。

お叱りの言葉)

- ・以前のご担当者の方は毎月来てくださり丁寧に何でも相談にのっていただいたが、担当者が代わってからはそれほど来られなくなり残念がっております。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西宇治地域包括支援センター

アンケート配布数 114 枚
 アンケート回収数 74 枚(内 郵便回収 60 枚)
 回収率 64.9%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	69	1	2	2
I-2	70	0	2	2
I-3	69	0	3	2
I-4	66	0	6	2
I-5	62	1	6	5
I-6	54	2	13	5

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	31	22	9	37	22	7	4	6	0
Ⅱ (2)	はい	いいえ	無回答						
	2	67	5						
性別	男性	女性	無回答						
	21	49	4						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	0	14	36	21	3				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	32	30	12						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	31	23	12	8					

アンケート評価表

事業所名: 西宇治地域包括支援センター係

記入者: 杉山 久美

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

昨年度に引き続き概ね良い評価を得ているが、I-3、I-4、I-5では「相談したことがない」と回答があり、もう少し相談しやすいような雰囲気に関わることが必要であると感じています。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか?

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

会議等が多く、不在のことが多いため、お客様が「忙しいので大変そうなのであまり相談しないほうがいいのでは」という思いを持っておられるのではないかと感じている。具体的にどのようなして行くかは全体の業務量を検討していくことが必要と考える。また、「相談の時に具体的なことが帰ってこない」というご意見に対しては、改めて各職員の質の向上を図り、情報の共有を徹底することが必要と考えます。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

【うれしい言葉】サービスを利用することで笑うことが多くなってきた。日常生活はもちろんのこと、精神的に支えてもらっている。

【お叱りの言葉】相談の時に具体的なことがかえってこない。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治南地域包括支援センター

アンケート配布数 245 枚
 アンケート回収数 156 枚(内 郵便回収 156 枚)
 回収率 63.0%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	141	0	9	6
I-2	146	2	6	2
I-3	143	3	8	2
I-4	134	1	16	5
I-5	118	1	21	16
I-6	111	9	26	10

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	87	52	21	92	59	26	9	6	0
Ⅱ (2)	はい	いいえ	無回答						
	5	144	7						
性別	男性	女性	無回答						
	37	113	6						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	5	21	73	55	2				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	68	71	17						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	59	55	28	14					

アンケート評価表

事業所名: 東宇治地域包括支援センター係

記入者: 波戸辺 晃子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

ヘルパーさんやデイサービスに対する感謝の記載も多かったが、包括の介護予防支援に対する感謝のお言葉も多くおおむね良い評価であったと考える。しかし、担当者のペースで話や訪問をされているなどのご意見もあり、多忙な中でもご利用者本位の対応を心かけたい。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

上記の担当者ペースでの話や訪問について、
⇒係員みんなで考える機会をもち、普段のコミュニケーションについて意見交換し今後に活かしたい。⇒係内の多忙をどう解消していくかも考えたい。1ヶ月370件の給付管理件数。地域の居宅支援事業所にも委託のお願いを今後も続けていく。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

- ・心配が解消して嬉しいです。
- ・いつも行き届いたアドバイスをいただき喜んでいきます。これから夫もお世話になろうかと思えます。よろしくお願いします。
- ・いつも親切に対応していただき感謝しています。
- ・訪問時も私の都合に合わせて頂きお忙しい中私のとりとめのない話に真剣に聞いてくださって感謝しています。また毎回お電話でもお気を使ってくださって本当に安心です。ずっと変えられませんが祈っています。
- ・お願いしたらすぐにやってくれるので助かります。

・仕事はお忙しいと思いますが、三ヶ月に一度の時に月末のギリギリに電話がかかってきて困ることがある。本人に寄り添って話をしていただいているとは思いますが、帰られた後自分が考えるときに担当者の方のペースになっているなど感じることもある。必要なものをとりに来られるときに取りに行くだけとおっしゃりながら書くものがあつたりとかで電話で来られる前にそのことも伝えてほしい。

『サービス満足度アンケート』調査票（介護予防サポートセンターご利用者様用）

（１） 教室担当の介護予防サポートセンター職員について、下記の各項目のいずれかひとつに○印を付けてください。

	質問項目	回答欄					自由記載欄 お気付きの点をお書き下さい
		大変満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	大変不満	
1	教室や電話での対応のとき、言葉遣いや態度は、 ていねいで気持ちの良いものですか。						
2	清潔感のある身だしなみをしていますか。						
3	介護予防につながるプログラム内容を行っていますか。						
4	教室や電話での対応のとき、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。						
5	生活をより充実したものにするため、一人一人に 寄り添った運動や活動のサポートを行っていますか。						
6	事業内容や参加方法等の説明はわかりやすいですか。						

（２） 介護予防教室を利用してよかったことは何ですか。あてはまる数字すべてに○を付けてください。

- | | | |
|----------------------|-----------------|------------------|
| 1. 日常生活が楽になった | 2. 意欲が出てきた | 3. 体力がついた |
| 4. 人と接する機会が増えた | 5. 友達ができた | 6. 健康に関する意識が高まった |
| 7. 明るくなった | 8. 自信が持てるようになった | 9. 何も変わらない |
| 10. その他（具体的に： _____） | | |

（３） 教室担当者は楽しい雰囲気です教室を運営できていますか。

1. 出来ている 2. まあまあ出来ている 3. ふつう 4. あまり出来てない 5. 出来てない

（４） 上記で「あまり出来てない」「出来てない」と答えた方は、理由をお書きください。

（５） 個人情報の取り扱いについて気になることがあればお書きください。

（６） その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

（７） ご利用者様にお尋ねします。（ 該当箇所○及び年齢の記載をお願いします。）

【性別】（ 男性 ・ 女性 ） 【年齢】（ 歳 ）

【教室名】（ 頭イキイキ教室 ・ スロートレーニング教室 ・ パワリハトレーニング教室 ・ まるごとトレーニング教室
トータルぶらすコース ・ パワリハ ぶらすコース ）

ご協力ありがとうございました。

2月15日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 中宇治
係名 介護予防サポートセンター

アンケート配布数 197 枚
アンケート回収数 173 枚(164枚)(内 郵便回収 71 枚)
回収率 87.8%

質問項目	大変満足	まあまあ	ふつう	やや不満	大変不満	無回答
(1)-1	130	27	7	0	0	0
(1)-2	94	48	21	1	0	0
(1)-3	100	46	11	2	0	5
(1)-4	106	40	14	0	0	4
(1)-5	104	39	17	1	1	2
(1)-6	101	43	15	1	2	2

(2)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	40	81	61	112	65	130	46	39	1	22
(3)	出来ている	まあまあ	ふつう	あまり出来ていない	出来ていない					
	138	19	3	1	3					
性別	男性	女性	無回答							
	36	126	2							
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	56	90	14	4					
教室名【複数回答】	頭イキイキ	スロートレーニング	バクリハトレニング	まるごとトレーニング	トータルぶらすコース	バクリハぶらすコース	無回答			
	53	63	30	16	2	4	5			

アンケート評価表

事業所名: 介護予防サポートセンター係

記入者: 細川佐理

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

おおむね満足していただけているという結果であった。全般に「大変満足」「まあまあ満足」の方が86.6~95.7%と8割を超えていた。特に、言葉遣いや態度の項目では、95%を超える方から満足の評価をいただき、良い印象でご参加いただけていると感じた。又、利用して良かったと思われる内容で、「人と接する機会がふえた」「健康に関する意識が高まった」と感じて下さる方が多く、介護予防教室の目的である健康づくりや活動の広がりにも効果があったと思われる。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

好ましくない評価の付いた内容で、

・「一人一人に寄り添った運動や活動のサポート」において、ボランティアさんの対応に関するものがあつた。ボランティア活動を支援する際に、その役割や対応の仕方について丁寧にお伝えしていく必要がある。又、職員も、一般介護予防となり以前より関わりが薄くなっている部分もあるので、個々の想いを聞き逃さない関わりを心がけたい。

・「介護予防につながるプログラムか」については、行っているプログラムの目的や意図を充分にお伝えできていなかったことが考えられる。

・「事業内容や参加方法等の説明」についても、多くの宇治市の事業の中で、わかりやすくお伝えする工夫が必要であり、広報紙やブログなどの活用が考えられる。

・教室運営についても、楽しい雰囲気や「あまり出来てない」「出来ていない」との回答が4件あり、個々の様子に十分配慮する事を心がけたいと考える。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

＜嬉しい言葉＞「トレーニングを終えた後、とても楽になり効果大です」「教室参加以降は自宅でも時々筋トレ・ストレッチをし、接骨院に通院しなくなった」「出かけるのが億劫でなくなった」「席がくじ引きで毎回いろんな人と交流で来て良かった」「週一回、皆さんに会える日を楽しみに待つようになった」「初めて参加しましたが、参加して良かった。介護予防になる取組みでありたい」「初めて参加し、楽しいし体もとても軽く感じ、立ち上がりも楽になった。もっと早く知りたかった」

＜お叱りの言葉＞ボランティアの方への感謝を記入して下さる方がある一方で、接し方や私語など気になる態度に不快感を抱く意見がいくつか見られた。他、「人数の割に教室が狭い」「運動のプログラムが少ない」「受講内容が多すぎて記憶に残らない」「機器トレーニングをもっとしたかった(黄檗体育館が工事で使用できなかったため)」など、個人差・会場差による意見がみられた。

4. アンケート結果を見ての感想

・毎週通える場がある事で、人との交流が生じ意欲が向上していることがわかった。いくつかボランティアさんに対するご指摘があり、良い気付きとなった。

・教室で心がけている運動の説明について、ご理解いただけているコメントがあり良かったと思う。同時に、いくつか同様のコメントが見受けられたので、担当が違っても一定、教室の均一化が出来ているのではないかと感じられた。

・厳しいご意見については、いろんな見方がある中で、丁寧な説明が必要だと感じた。

・体操のプリントや休みの間の電話についても、役に立っているのだと感じた。又、衣服についてはジャンパーなどが不潔になりやすい為配慮が必要。ボランティアの在り方(役割の提案の仕方など)については、今後検討が必要であると考えます。

・良かったことは、健康に関する知識が高まったという意見が一番多く、次いで、人と接することや友達が出来たが多くなっている。新しい友人を作るきっかけにもなっているのかと思った。厳しい意見には検討が必要。