

平成 27 年度サービス満足度調査実施結果報告

平成 28 年 3 月

一般財団法人宇治市福祉サービス公社

サービス向上委員会

『平成27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対象に行うものとし、継続して同じ質問内容で聞くことにより、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27年8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

○西小倉事業所	<u>合計</u>	<u>447名</u>
デイサービス		92名
ケアマネジメント		149名
ヘルプサービス		118名
包括		88名
○東宇治事業所	<u>合計</u>	<u>633名</u>
デイサービス		90名
ケアマネジメント		193名
ヘルプサービス		120名
包括		230名
○広野事業所	<u>合計</u>	<u>406名</u>
デイサービス		65名
ケアマネジメント		182名
ヘルプサービス		159名
○中宇治事業	<u>合計</u>	<u>157名</u>
ケアマネジメント		38名
包括		119名
<u>全事業所合計 1643名</u>		

◆実施にかかる経費

封筒印刷代金	0円（一誠堂）※前回実施分の残りを利用
アンケート用紙（A3）@977円	13,717円（税込）
郵送代（料金受取人払分及び包括発送台）	132,640円
合計	146,357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（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）
用紙の発注は各事業所で実施（事務・消耗品費で対応）
- 返信用封筒も色分け
東宇治（ピンク） 広野（黄色） 西小倉（緑） 中宇治（茶色）
なお、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

- ・9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）
- ・10月 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）
- ・11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）
- ・12月 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
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。
- ・1月 委員会を臨時招集し、集計作業を実施

※来年度 4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、ぽつ
ぱに公表。

◆公表方法

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

以上

平成27年□月□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

金風の候、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、この度、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対しまして、サービスを提供している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、当社の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でご記入ならびに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をお願いします。
- 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、□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〇〇事業所

〒611-00〇〇

宇治市〇〇町〇〇〇

電話：0774-〇〇-〇〇〇〇

『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、いずれかひとつに○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○印を付けてください。

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○印を付けてください。

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です。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 ）

【年齢】（ 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 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な、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（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) 担当のケアマネージャー（居宅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）
	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。	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（該当箇所に○印を付けてください。【任意項目】）

【性別】（男性・女性）

【年齢】（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 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（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)
		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。	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ますか。 (他の利用者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					
	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない
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）

【年齢】（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 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な、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（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。	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) 介護予防サービスを利用してよかったですとは何ですか。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（該当箇所に○印を付けてください。【任意項目】）

【性別】（ 男性 · 女性 ）

【年齢】（ 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 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。

西小倉事業所デイサービス係

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。

概ね満足されているご様子であるが、デイを掛け持ちしておられるお客様は少なく、比較対象がないため(西小倉デイしか体験しておられないため)「満足」や「ふつう」という回答が多くなっているのではないかと考えられる。また、「デイサービス」という事業自体お客様のニーズも高いため、満足度も高めに評価されるものであると思う。

「不満」である意見も散見されたが、個人の捉え方の違いや、出来ない事を求めているケースもあった。もちろん「不満」である意見については、真摯に受け止めていかなければならないが、「満足」や「ふつう」に丸を付けて頂いている方の中でも「不満」因子はあると思われる所以、「不満」と挙げて頂いている「大きな声」だけでなく、声にならない声をしっかりと吸い上げていかなければならないと感じている。

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。

環境整備や、レクリエーションのあり方、機能訓練の実施などを考えていかなければならぬと感じた。特にレクのあり方については、「楽しくて身体にも良い」などの付加価値や、機能訓練にも通じるものを行っていくことで、より満足度が上がるかもしれない。しかし、機能訓練的要素を取り入れ過ぎ、介護度の高いお客様が参加しづらい状況になれば本末転倒である。現状のレクにおいては、身体の動きづらいお客様が「少しでも活動に参加できる」「少しでも自分で手足を動かすことができる」事も目的の一つである。その為に、「誰にでもできるレク(ともすれば幼稚なレク)」になっている事は否めないが、そこにデイでレクを行う価値があるのではないだろうか。活動を身体状況、機能別に細分化、グループ化すれば解消されるのかもしれないが、そうするとデイサービスとしての一体感に欠け、お客様個々の関係が希薄になる事も考えられる。前段階として、介護度を限定してお客様を受け入れているデイサービスであれば別だが、「どんなお客様でも」受け入れている西小倉デイにおいてはふさわしくない気がする。身体の動きにくいお客様が「参加できた」達成感を味わえ、身体的に元気なお客様がそこに一緒に参加することで、「身体的に日常生活が困難になっても社会参加できる」という安心感を味わっていただく活動も価値があると思う。そのような部分を無くさない様にしながら、より価値を高められるレクのあり方を職員一同で検討していきたい。

「車内が汚い」という意見が2件ほどあったが、車内は常に清掃、整理されており、正直思い当たるフシがない。雨の日の送迎後や紅葉ドライブ直後等は泥や砂が車内に上がっていることがあるが、すぐに清掃してもらっている。しかし引き続き清掃や整理をしっかりと行っていくように指示を出した。

食事については、「美味しい」という声と「美味しい」という声が同じくらい挙がっていた。「美味しい」という意見については味の好みもある為、難しい問題ではあるが、職員が(検食以外にも)同じ食事を食べさせていただく事で、厨房職員に感想を伝える事ができ、その結果味付けの「フレ」は無くなっていくものと考える。あとは「温かさ」の問題があるが、最大35食を一度に出そうとするとどうしても冷めてしまう場合がある。白米や味噌汁は提供直前に器に盛って頂き、蓋をして下さっているが、焼き魚など温めた鍋から直前に器に盛れない食材は難しい。食器乾燥機を活用してもらっている場合もあるが、これに入れると熱くなり過ぎ、乾燥してしまうこともある。温蔵庫や温冷配膳車の導入、厨房設備の見直しを含めて今後検討が必要な部分である。

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。

【お褒めの言葉など】

○とても良い環境の中で過ごさせて頂いていますので、これ以上望むことはありません。西小倉デイサービスのスタッフの皆様は本当にいつも元気いっぱい接していてとても気持ちいいです。介護疲れがあっても、皆様の笑顔で元気になれます。これからもどうぞよろしくお願ひします。

○入浴は大変満足「✿」(花丸を頂きました)

○私は今のサービスで満足。

○センター長、チーフ、全職員の皆さんにお世話様になり、本当に喜んでおります。何にも申し上げる事はありません。感謝あるのみです。

○笑顔、元気、POWERを貰える。日々ハリを持てるようになった。

○一週間に一度だけですが、生活のけじめができました。

○ご飯は残さずに頂いています。おかげはたまに残すことがあり、レシピを記録して自宅のおかずの参考にしています。自宅では食べないものも、調理が良いのかよく食べているようです。

○綺麗に盛り付けています。私も真似をし、味も真似をしております。

○散らし寿司や茶わん蒸しがとても美味でした。

○(すべて「わからない」で回答)本人は洗髪が気持ちよかったですとよく話してくれました。イベントに参加させて頂いたときに、ゲームへの誘導で母も皆さんも自然に参加されているのに感心させて頂きました。

○以前に本人が杖を使いたいと言った時、「そうしよう」と杖持参させて頂いたときに、本人の意思を尊重して頂いていると感じました。他も色々…。

○いつも良くして頂き、介護している私の身体の事まで心配して下さり、嬉しく思っています。

○少し耳が遠いのですが、ハッキリ声を出して頂くので聞こえなかったことはありません。

【お叱りなど】

○何もしないでじっとしている方に何か楽しみを。

○車内をもう少しきれいに。

○トイレの戸の空きが悪い。

○味付けが悪い。ご飯が冷たい。もう少し食べる者の身になってほしい。

○少し冷め加減。

○おかげの数は少なくて良い。味をもっと美味しい作って頂きたい。

○(入浴について)大根のように洗われる、との事。

○車の運転到着の時、一度だけ1時間くらい置き去りにされたことがあります。びっくりしました。

○(相談しやすい雰囲気か?の質問に、「はい」との回答だが)ただ、食事の事で不満を伝えれば、聞き流されるのが気に入らない。

『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 72 枚(内 郵便回収 30 枚)
 回収率 85.7%

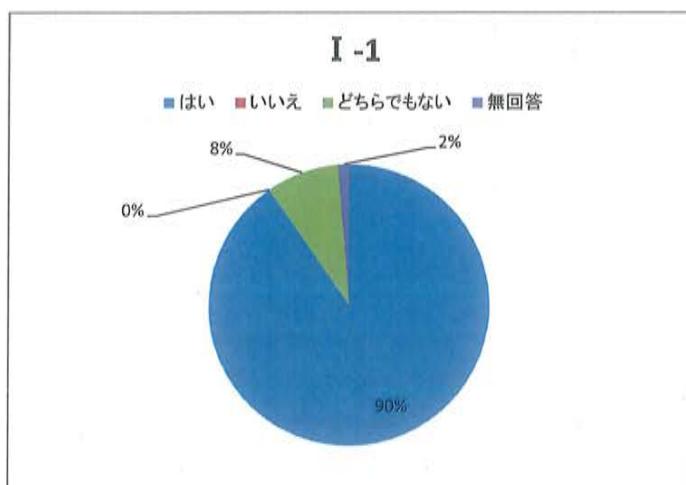
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	65	0	6	1
I-2	69	0	2	1
I-3	67	0	3	1
I-4	66	0	5	1

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	47	13	2	4	6
II-1 リハビリ	27	20	1	8	16
II-1 車の運転	48	17	1	3	3
II-1 レクリエーション	42	23	0	3	4
II-2 味	35	26	5	4	2
II-2 あたたかさ	27	33	2	6	3
II-2 見た目	36	25	2	5	3
II-2 量	33	28	2	5	4
II-3 フロア(食堂)	36	28	0	3	5
II-3 トイレ	39	25	1	3	4
II-3 浴室	40	18	0	8	6
II-3 送迎車両	46	19	1	2	4

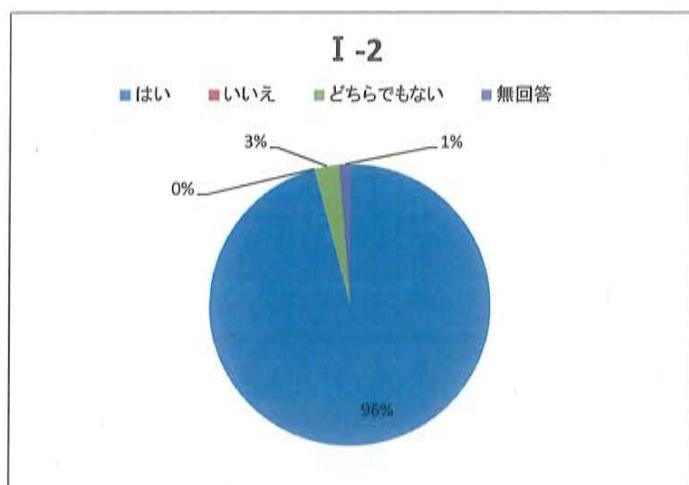
デイサービスリハビリ等 食欲が増し人と接する友達ができる地域の児童家族の介護気持ちが何も変わらぬその他

II (4) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	36	16	21	56	29	15	43	31	5	6
性別	男性	女性	無回答							
	22	43	6							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	2	2	29	38	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		
	4	11	12	20	10	5	6	4		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	13	22	22	15						

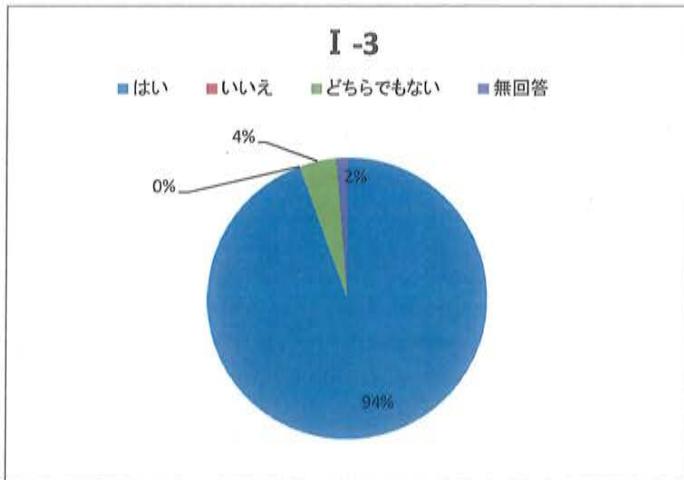
言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



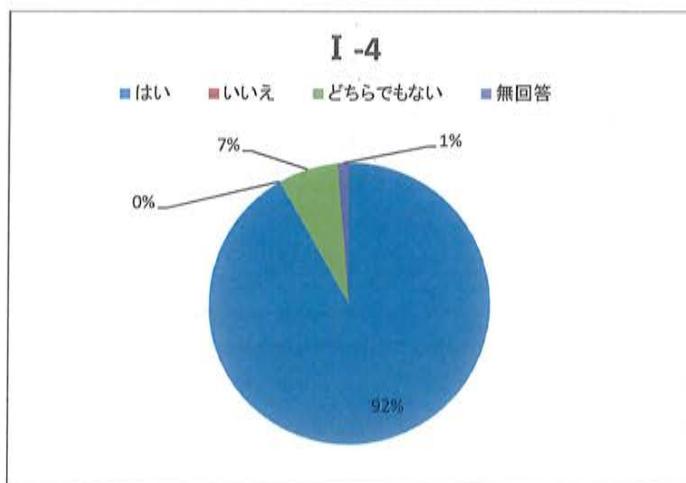
清潔感のある身だしなみをしていますか。



いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



サービス提供をする際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。

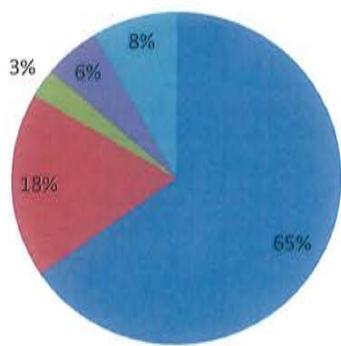


II. デイサービスについてお尋ねします

(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一つ〇印をつけてください。

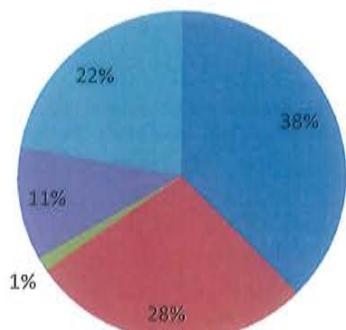
入浴

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



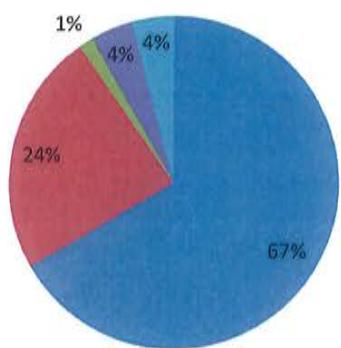
リハビリ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



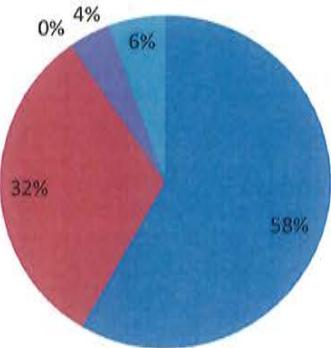
車の運転

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



レク

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



(不満を選ばれた方はその理由をお聞かせください)

ちょっと熱い。

車内が汚いです。

(入浴について)大根のように洗われる、との事。

リハビリを一人でどこまでやっていいのか、なかなか分からぬ。

車の運転到着の時、一度だけ1時間くらい置き去りにされたことがあり、びっくりしました。

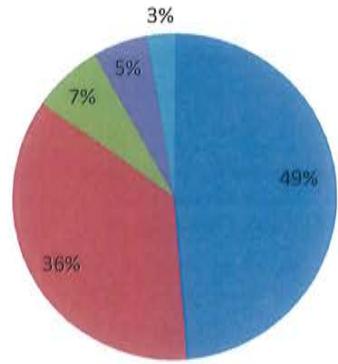
(レクについて?)80%ほどの満足度。

(すべて「わからない」で回答)本人は洗髪が気持ちよかったですとよく話してくれました。イベントに参加させて頂いたときに、ゲームへの誘導で母も皆さんも自然に参加されているのに感心させて頂きました。

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

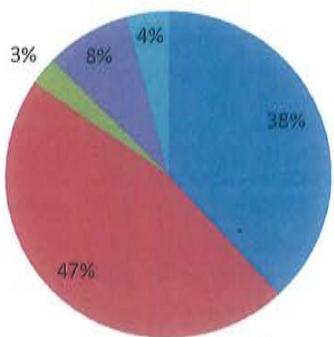
味

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



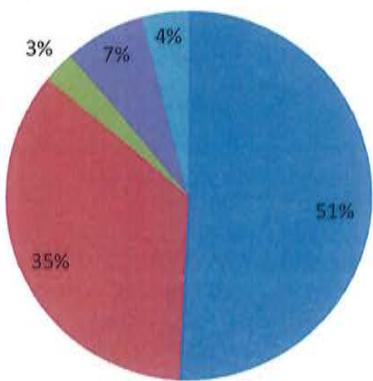
あたたかさ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



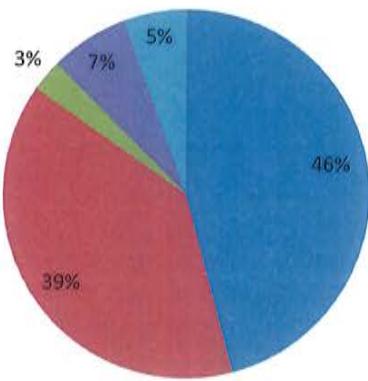
見た目

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



量

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



自由記載欄（食事内容についてご記載下さい）

老人の健康向上にプラスになるメニュー

ご飯は残さずに頂いています。おかずはたまに残すことがあります。レシピを記録して自宅のおかずの参考にしています。自宅では食べないものも、調理が良いのかよく食べているようです。

皆さんの一人ひとりのお口に合うようには、それはできないと思います。

おかずの数は少なくて良い。味をもっと美味しく作って頂きたい。

ふ厚いステーキが食べたい。

少し濃い時もある。

少し冷め加減。ムース食の為、目で見ての楽しみはわからない。ウナギ丼が食べたい。

母はとても美味しいと話しています。

綺麗に盛り付けています。私も真似をし、味も真似をしております。量は食べられないで、少な目でお願いしています。

散らし寿司や茶わん蒸しがとても美味でした。うどん希望。すき焼き希望。

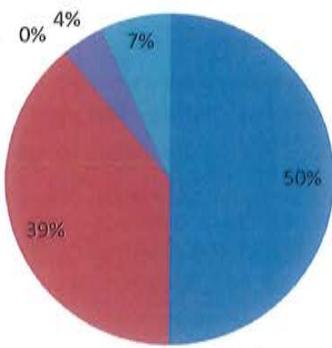
お好み焼き、お寿司。

少し多い。
カレー、かやくご飯、肉じゃが、トンカツ、コロッケ、おでん、お寿司、オムレツ。
本人が何も言えないので分かりませんが、いつも完食ですので満足していると思います。
日によって味が大変違う？
天ぷら、野菜、エビ等
味付けが悪い。ご飯が冷たい。もう少し食べる者の身になってほしい。

(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

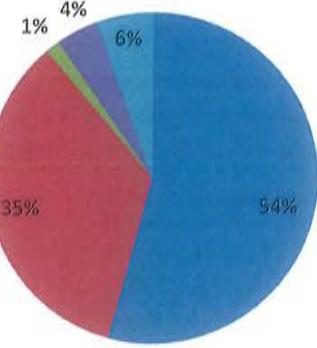
フロア

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



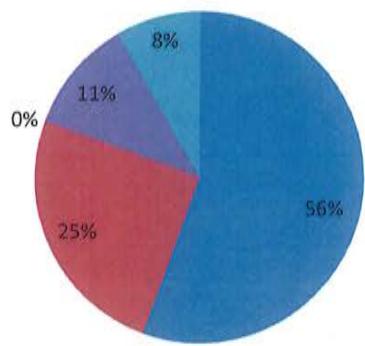
トイレ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



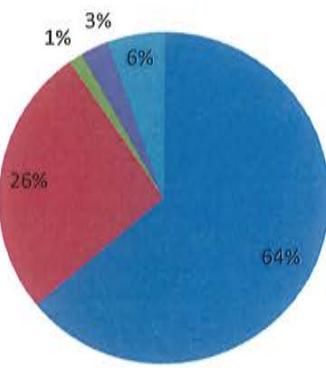
浴室

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



送迎車両

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



自由記載欄（『不満』を選ばれた方はその理由やその設備についてご意見をご記入ください。）

（「ふつう」に○）模様替えをしては？

職員の皆様方も、一人ひとりに満足するようにはできないと思います。

車内が汚いです。

車内をもう少しきれいに。

母はとてもキレイな所だと話しています。

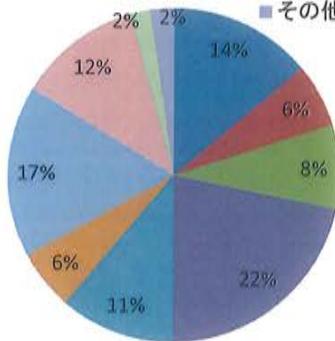
トイレの戸の空きが悪い。

(4) デイサービスを利用してよかつた事は何ですか。あてはまる数字全てに○印をつけてください

II-4

- デイサービスに行く日が待ち遠しい
- 食欲が増した
- 友達ができた
- 家族の介護負担が軽減された
- 何も変わらない

- リハビリ等によって日常生活が楽になった
- 人と接する機会が増えた
- 地域の児童などとの交流ができた
- 気持ちが前向きになった
- その他



10その他

笑顔、元気、POWERを貰える。日々ハリを持てるようになった。

一週間に一度だけですが、生活のけじめができました。

手品が見られた。

安心してみてもらえるところ。

家族なし。いろいろ変わった。

センター長、チーフ、全職員の皆さんにお世話様になり、本当に喜んでおります。何にも申し上げる事はありません。感謝あるのみです。

(5) デイサービスに望むこと（たと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

社会的問題になっている認知症予防のための諸サービス
特にありません。感謝しております。
言葉づかいが大変結構である。
私たちも昼食を楽しみにしていますので、作る人がもう少し考えて頂きたいです。
入浴は大変満足「食」(花丸を頂きました)
今で満足しています。
買い物とかを増やしてほしい。
今まで通りで満足しております。
毎日、元気を一杯頂き感謝しています。お話し(会話)を一杯いっぱいお願ひします。声を出すことは女性の楽しみの一つなので・(ストレス発散) 頭にも刺激を与えてくださいませ。
本人が望むこと(好意です)が他人にとって不快な事のジレンマ
とても良い環境の中で過ごさせて頂いていますので、これ以上望むことはありません。西小倉デイサービスのスタッフの皆様は本当にいつも元気いっぱい接していてとても気持ちいいです。介護疲れがあっても、皆様の笑顔で元気になれます。これからもどうぞよろしくお願ひします。
リハビリができるといいなと思いました。ラジオ体操した日は、気持ちが晴れやかになるので何時もしてほしいです。
早く帰りたい。ただし皆さん親切です。フロアの照明をもっと明るくしてほしい。
(消されていましたが)肉がかたいので柔らかくしてください。
何もしないでじっとしている方に何か楽しみを。
もう少し食べる物に味をつけてほしい。
今まで良いです。
私は今のサービスで満足。
レクリエーションをもっと楽しく遊ばせてほしい。

東宇治事業所デイサービス係

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: 山端栄理子

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。

- ・サービスの満足度としては、ほとんどの項目において「満足」と「普通」という意見が全体的に多く占めており、「不満」という意見は少数であったため、お客様には良い評価を頂いています。

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。

- ・選択レクリエーションにおいて、説明が不十分な時があり、お客様から何をするのかがわからないとの意見があったため、レクリエーションを選択して頂く際は、きちんと丁寧に説明を行い、お客様が理解されたか確認した上で選択して頂くようにしていく必要があります。

- ・食事について、「硬い」や「味が薄かったり濃かったりする」「見た目をもう少しカラフルにして欲しい」などの意見があったため、検食時にお客様の意見も参考にして挙げるようになり、改善して頂くよう、引き続き厨房との連携を取る必要があります。

- ・リハビリに対して、以前のような時間をかけての集中したリハビリをして欲しいとの意見がありました。選択レクリエーションとなり、要支援の方など、運動器の加算をとっているお客様に関してはリハビリプランに基づき行っていますが、それ以外のお客様には運動系のレクリエーションを選択して頂き、運動レクリエーションの一環として、外周歩行や滑車運動、エアロバイクに取り組んで頂いているため、今後も丁寧な説明を心がけ、お客様にご理解して頂くよう努めます。

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。

- ・認知症の症状が重くなってきているので、日中も家庭では眠ることが多いのですが、デイサービスでは本人の体調に合わせて入浴や休眠、レクリエーションなどをやって頂き、感謝しています。母と二人の家庭内では会話も少ないので、話しかけて下さる方が沢山おられるることはとても有難いです。

- ・無口なので自分から話しかける事は少ない様ですが、行く日を楽しみにしており、デイサービスから帰ってきた日は顔の張りが良く、あまり自分から話す方ではないですか、皆さんの顔を見て、中に入っていることだけでもプラスになっていると思います。

- ・四季おりおりの散策が楽しめて、有難く思っています。イベント開催も多く、喜んでいます。

- ・家に独りでいると、何もすることがなく、ダラダラ過ごしがちですが、デイではいろんな事を経験させて頂き、退屈することなく過ごせて良いリハビリになっていると思います、生活に張りが出来て、笑顔が増えていると思います。スタッフの皆様が優しく接して下るので、デイの雰囲気をとても気に入り、楽しみにしています。

- ・現在は改修されていますが、設備については注意してほしい。(トイレの手すりが動くことについて)

『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

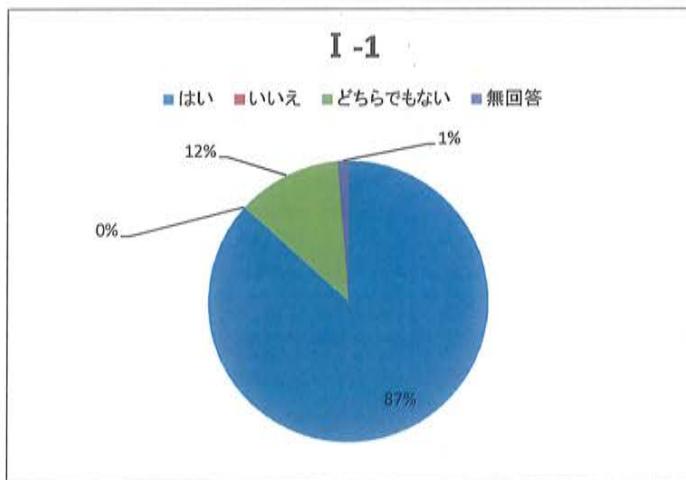
アンケート配布数 85 枚
アンケート回収数 75 枚(内 郵便回収 0 枚)
回収率 88.2%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	65	0	9	3
I -2	65	2	5	3
I -3	63	2	7	3
I -4	59	1	10	5

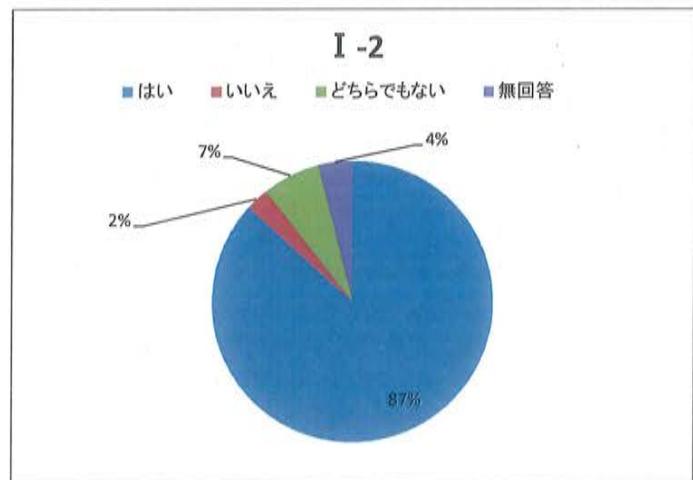
質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	50	12	1	6	6
II-1 リハビリ	31	21	2	10	11
II-1 車の運転	52	14	0	4	5
II-1 レクリエーション	37	25	4	4	5
II-2 味	44	20	3	6	2
II-2 あたたかさ	36	29	1	7	2
II-2 見た目	39	24	1	7	4
II-2 量	39	20	5	7	4
II-3 フロア(食堂)	43	15	1	11	5
II-3 トイレ	43	16	2	6	8
II-3 浴室	46	13	1	8	7
II-3 送迎車両	51	19	0	2	3

II (4) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	39	19	21	52	44	18	31	28	5	4
性別	男性	女性	無回答							
	28	41	0							
年齢	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	7	36	29	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		
	5	9	17	15	17	5	3	1		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	19	27	18	1						

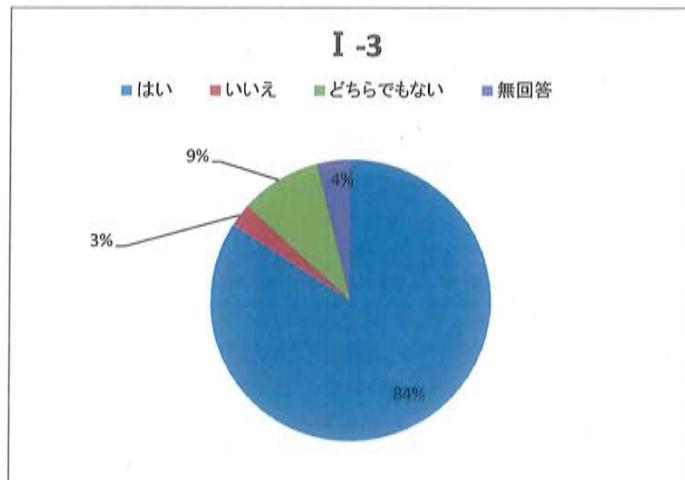
言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



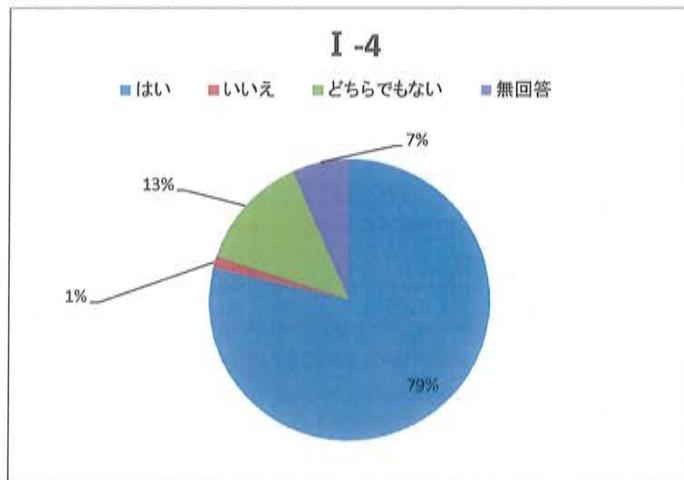
清潔感のある身だしなみをしていますか。



いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



サービス提供をする際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。

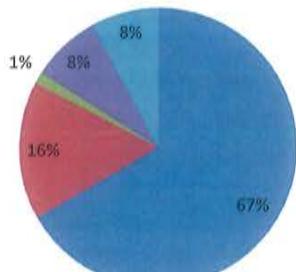


II. デイサービスについてお尋ねします

(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一つ〇印をつけてください。

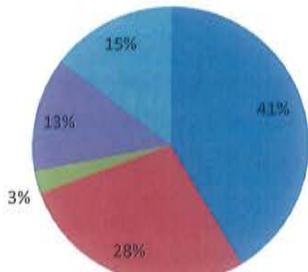
入浴

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



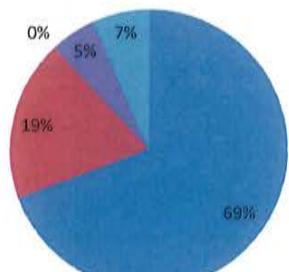
リハビリ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



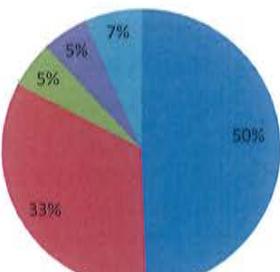
車の運転

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



レク

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



(不満を選ばれた方はその理由をお聞かせください)

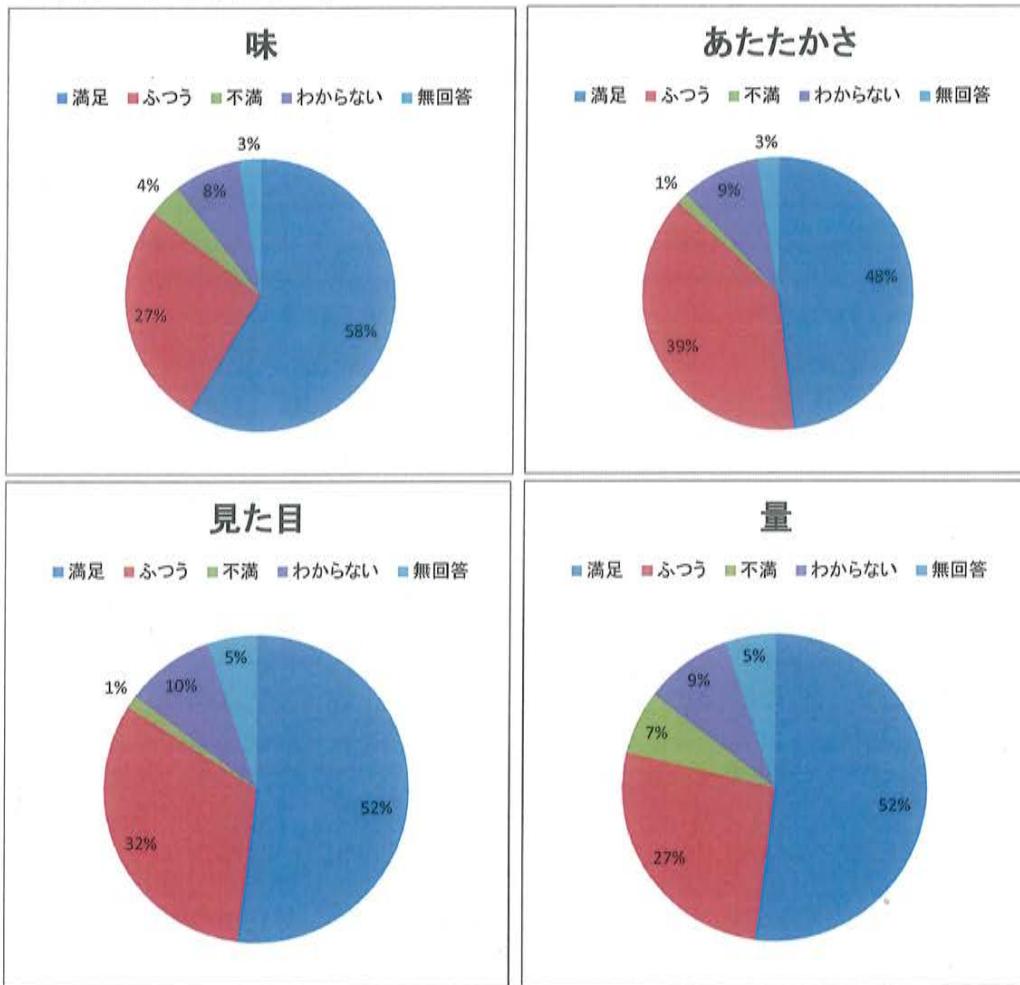
・説明をはっきりすること。本人希望をくわしく聞いてほしい。

・脱衣場の清潔感が足りない。

・前のような時間をかけての集中リハビリをしてほしい。

・リハビリは歩行ができるようにしっかりして欲しい。何の目的でしているのかわからない。

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



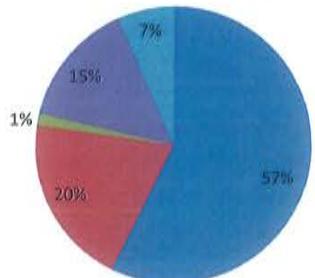
自由記載欄（食事内容についてご記載下さい）

- ・食事にも気を使ってもらっていて嬉しい。
- ・家の食事はどうしてもワンパターンになります。ディでは栄養のバランスを考えた献立なので、有難いです。本人は好き嫌いがあるので、残す時は申し訳ありません。
- ・牛肉を出してほしい。
- ・ごはん(主食)の量が多い。
- ・バランスのとれた食事で健康を守ることに繋がっていると思います。これからも宜しく申し上げます。
- ・少し、やわらかさを加えてほしい。(入れ歯のせいです)
- ・ステーキ食べたい！
- ・量が自分にとっては多いそうです。
- ・お寿司が食べたい。
- ・おやつが樂しみです。
- ・味が濃くて、全部食べられない。見た目はもう少しカラフルにしてほしい。量は多すぎる。
- ・プロッコリーが美味しいです。
- ・食事の量が少ない。
- ・食事が硬い。
- ・味が辛い(濃い)時もあれば、全然味がしない(薄い)時もあり、ごはんが足りなくなる。カレーや焼飯など、もっと食べたい。
- ・本人に聞いたところ。「美味しい」と言っています。見ていると、季節の食材をたくさんとり入れて頂き、とても美味しいだなと思います。家ではなかなか昼間からたくさんの献立は出来ないので、喜んでいます。

(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

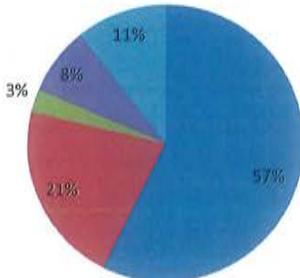
フロア

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



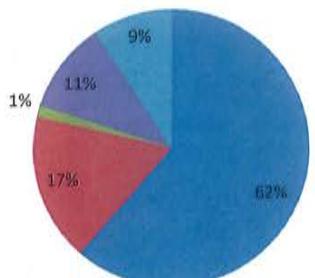
トイレ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



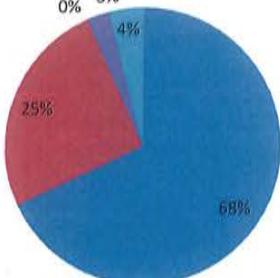
浴室

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



送迎車両

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



自由記載欄（『不満』を選ばれた方はその理由やその設備についてご意見をご記入ください。）

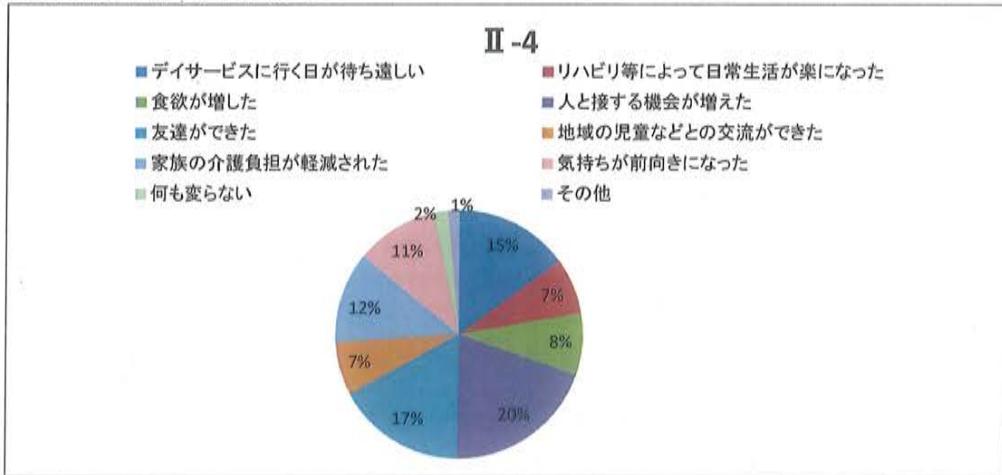
・設備について、注意してほしい。(現在は改修されていますが。)

・新しい湯がいい。

・個室が少ないので困ります。広いお風呂は場所がわからなくなる。

・曜日によって、座席が変わることが不満である。

(4) デイサービスを利用してよかったです事は何ですか。あてはまる数字全てに○印をつけてください

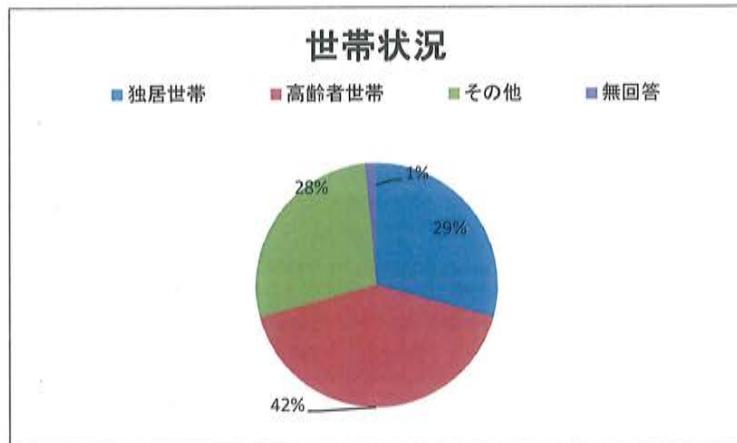
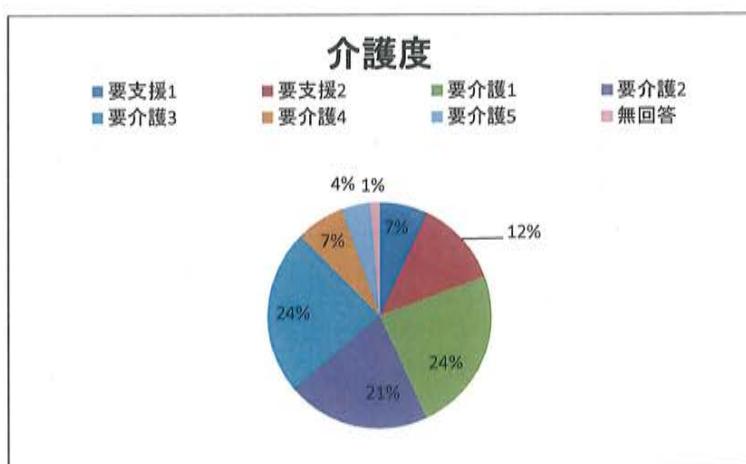
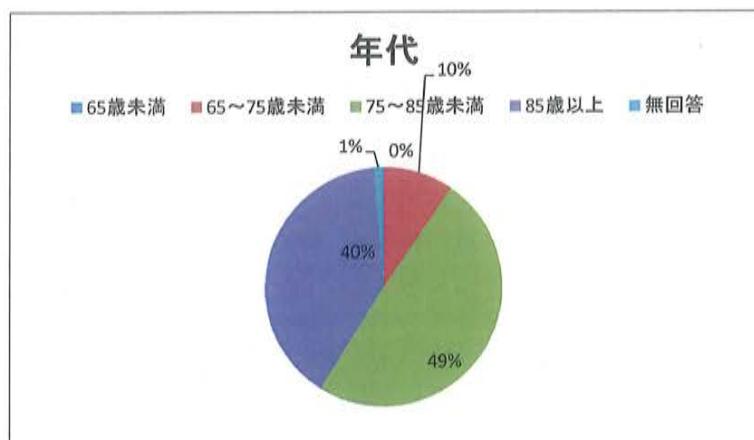
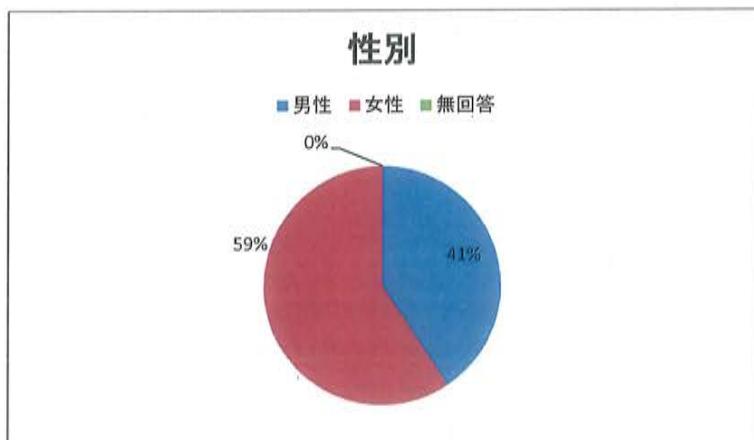


10その他

- ・特に有難いと思うのは、入浴サービスとりハビリです。
 - ・カラオケができるので、最高！
 - ・家に独りでいると、何もすることなく、ダラダラ過ごしがちだが、デイではいろんな事を経験させて頂き、退屈する事なく過ごせて良いリハビリになっていると思います。生活に張りが出来て、笑顔が増えていると思います。スタッフの皆様が優しく接してくださるので、デイの雰囲気をとても気に入り、楽しみにしています。
 - ・デイサービスは楽しいため、行く日を楽しみにしている。
 - ・無口なので、自分から話しかける事は少ない様ですが、行く日を楽しみにしているので、いいみたいです。
 - ・四季おりおりの散策が楽しめて、ありがとうございます。イベント開催も多く、喜んでいます。
 - ・入浴、爪切りをしてくれるのがうれしい。

(5) デイサービスに望むこと（たと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

- ・特に喜ぶのはドライブ等の外出の様です。
 - ・増日希望。
 - ・アニマルセラピー的な事が出来るなら、動物好きの母には「癒し」になるかもしれません。ラブラドール等おとなしい犬なら良いと思います。
 - ・牛肉料理を出してほしい。
 - ・帰ってきた日は顔の張りが良く、あまり自分から話す方ではないのですが、皆さん顔を見て、中に入っていることだけでもプラスになっていると思います。
 - ・もう最高です。
 - ・運動不足を解消したい。
 - ・辛いものを控えてほしい。
 - ・帰る前にトイレに行くが、帰りの送迎が17時を過ぎるとトイレに行きたくなるので、17時までに送ってほしい。(いつも17時を過ぎている。)
 - ・日にちを増日したい。お風呂が好きであるため、お風呂にもっと入りたいので、現在週2回の利用であるが3回にしてほしいと言っているが、要支援だからできないと言われている。
 - ・認知症の症状が重くなっているので、日中も家庭では眠る事が多いのですが、デイサービスでは本人の体調に合わせて、入浴や休眠、レクリエーションなど行って頂き、感謝しています。母と二人の家庭内では会話も少ないので、話しかけて下さる方が沢山おられることはとても有難いです。



広野事業所デイサービス係

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。

思った以上に満足頂いた結果と感じました。意見を頂いた件に関しては係内で検討し、改善できるところは取り組んでいきたいと思います。また、満足との評価を頂いた項目に関しても慢心せずに今後も取り組んでまいります。

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。

・入浴の際に、思うように洗ってくれない職員がいるとのご意見がありました。お客様への介助方法などが、職員によって差が出ないように申し送りの徹底や、研修などで統一化を図っていきます

・食事の献立などは定期的に行なっている給食会議でも議題に挙げて検討していますが、今後もさらにお客様からの意見を取り入れていきたいと思います。

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。

- ・皆さん本当に優しくて素敵です。
- ・家では介護している為、私の気持ちがイライラすることもありますが、職員の方は仕事とはいえ、大変優しくして頂き感謝しています。
- ・食事の時なかなか飲み込みが悪く皆様の手をわざらしている事が心苦しく思います。
- ・丁度いい味でおいしく頂いています。
- ・出来たら酔の入ったお料理があればと思っています。
- ・乗車の際、段差もう1段作ってほしい。
- ・室内を広くしてほしい。
- ・風呂が大好きで行っているので、もっと思うように洗ってほしい。中に一人だけ気に入らない方がおられます。
- ・デイサービスの預かって頂く時間+アルファ延長とか選べるプランがあるとありがたい。
- ・待機中のテレビ番組を「成人向け」にアップしてほしい。

『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

68 枚

アンケート回収数

63 枚

.....(内 郵便回収

21 枚)

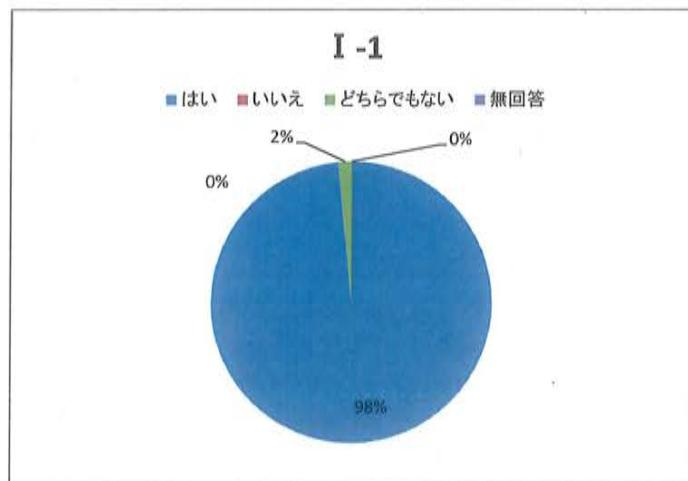
回收率

92,6%

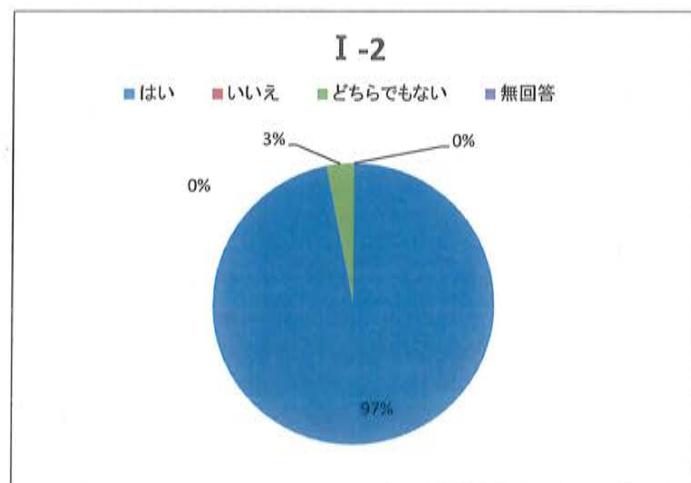
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	62	0	1	0
I-2	61	0	2	0
I-3	59	0	4	0
I-4	56	0	5	2

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	48	8	1	1	5
II-1 リハビリ	39	19	1	2	2
II-1 車の運転	50	11	0	0	2
II-1 レクリエーション	42	15	1	3	2
II-2 味	47	14	0	0	2
II-2 あたたかさ	45	14	0	2	4
II-2 見た目	45	13	0	1	3
II-2 量	46	14	0	1	2
II-3 フロア(食堂)	37	17	1	3	4
II-3 トイレ	40	16	0	3	2
II-3 浴室	38	13	1	5	6
II-3 送迎車両	50	11	1	1	0

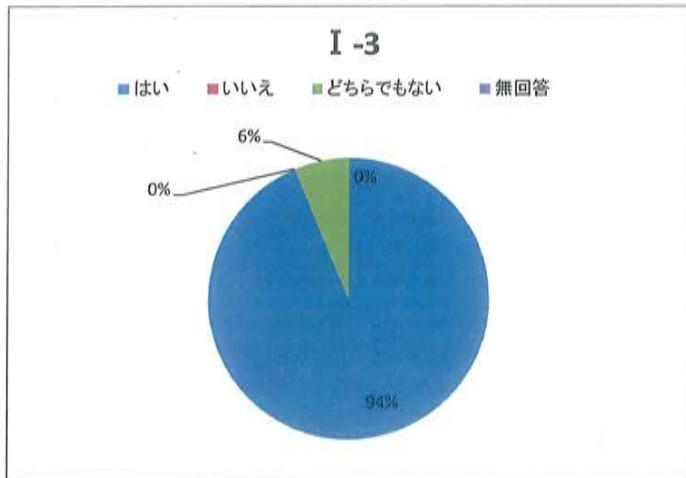
言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



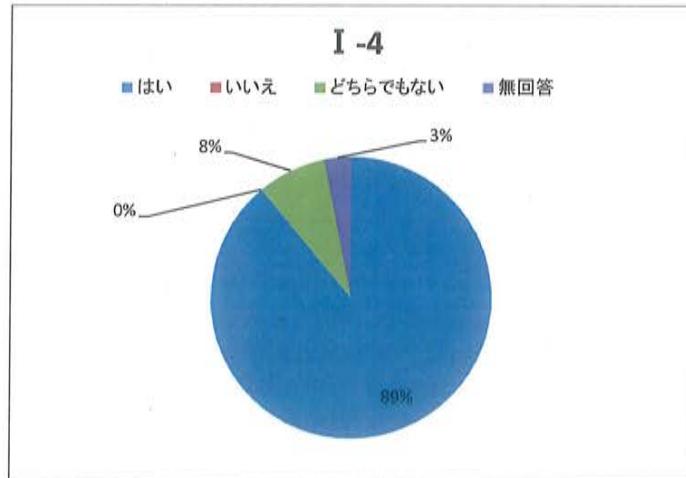
清潔感のある身だしなみをしていますか。



いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



サービス提供をする際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。

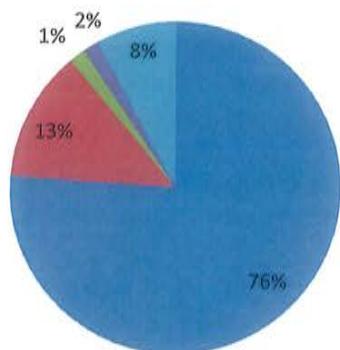


II. デイサービスについてお尋ねします

(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一つ〇印をつけてください。

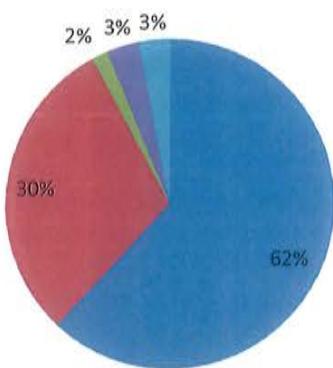
入浴

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



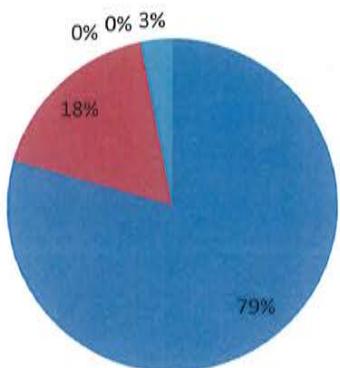
リハビリ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



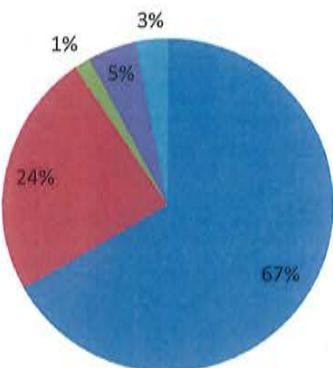
車の運転

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



レク

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



(不満を選ばれた方はその理由をお聞かせください)

本人以外でわかる所だけ答えさせて頂きました。

リハビリをもう少ししっかりとして欲しい

(満足を選んでおられる方のご意見)本人でないので分かりませんが態度、感じ方でわかります。

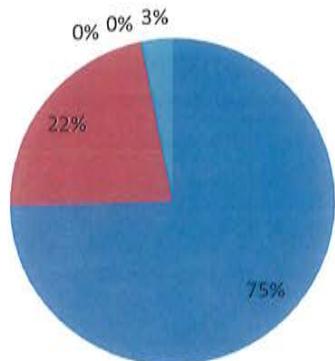
楽しい

現在入浴がないのでわかりません

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

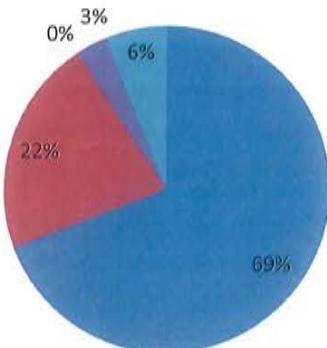
味

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



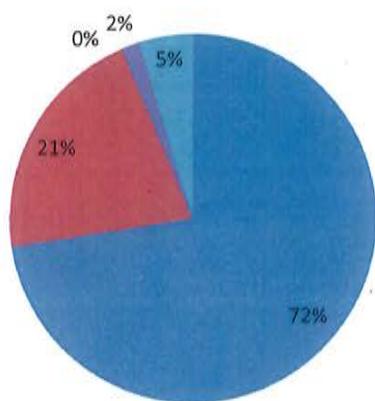
あたたかさ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



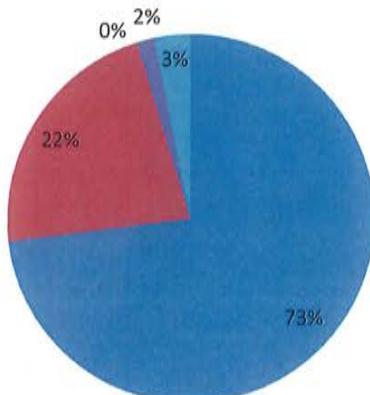
見た目

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



量

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



自由記載欄（食事内容についてご記載下さい）

どの料理もおいしく頂いています。

中華風の料理

大変お世話になりありがとうございます。食事の時なかなかのみこみが悪く皆様の手をわざらしている事が心苦しく思います。

器を考えて下さっている

丁度いい味でおいしく頂いています。

出来たら、酢の入った、お料理があればと思っています(少し大変かもしれません)が酢は健康にもよいと思いますので)(酢ブタ風味、ナンバンづけ、おしたしに少し酢をきかす)

本人ではないですが、本人が食べる量と感想を聞いて答えさせて頂きました。

本人でないので分かりかねますが、献立表見ていつも工夫されて美味しいと思っています。

いつもおいしい

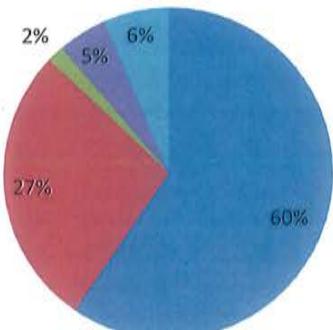
今までで十分です

うなぎ丼及び肉類

(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

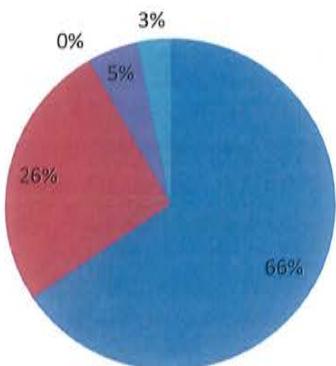
フロア

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



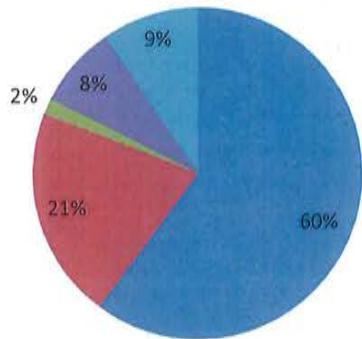
トイレ

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



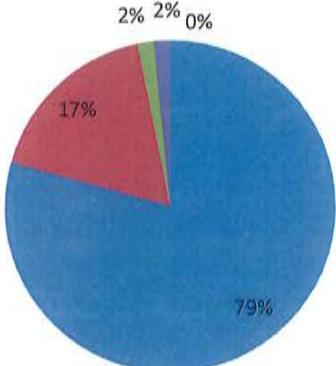
浴室

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



送迎車両

■満足 ■ふつう ■不満 ■わからない ■無回答



自由記載欄（『不満』を選ばれた方はその理由やその設備についてご意見をご記入ください。）

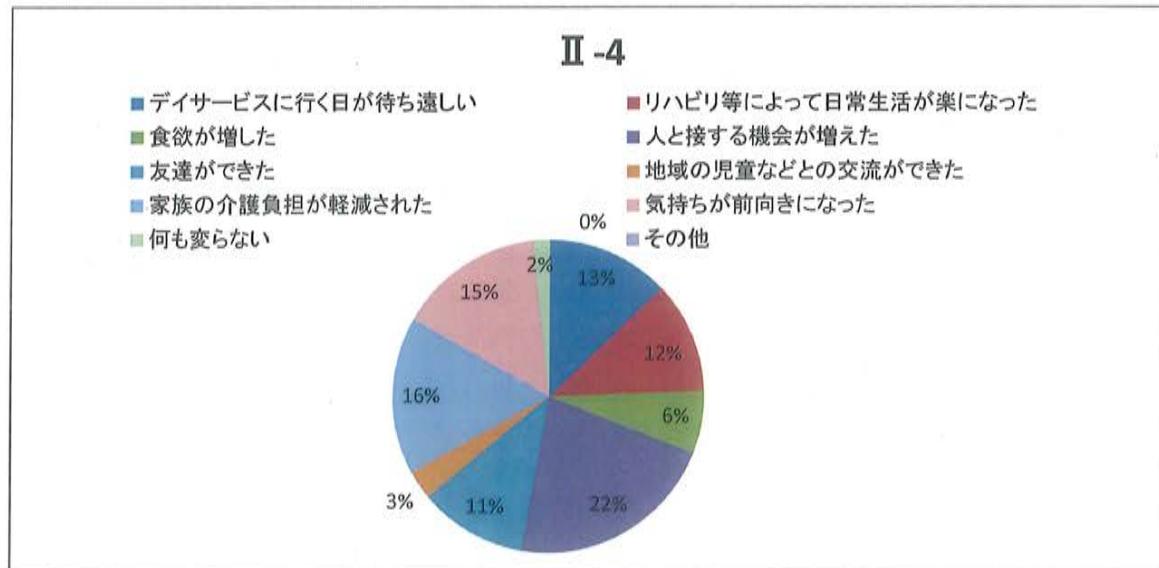
本人が記入できないので家族でわかる所は答えさせていただきました。

乗降の際、段差もう1段作って欲しい。

室内を良くしてほしい

ふろが大好きでいっているので、もっと思う様洗ってほしいのです。中にひとりだけ気に入らない方がおられます。

(4) デイサービスを利用してよかったです。あてはまる数字全てに○印をつけてください



10その他

(5) デイサービスに望むこと（たと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

皆さんに良くして頂き大感謝です。

いつもありがとうございます。

食事もデイサービスの送迎もしんせつに接していただきこれ以上望むことない。

週1回の火曜日は楽しみで、音楽を聞いたり、まわりのお友達（ほとんど年上の方）のお話したりで、いろいろと人生の参考にさせてもらったり、昼からの運動で、体が軽く感じたり、又、マッサージ機を利用させてもらってリラックスしています。運動とマッサージで本当に体の調子もよくなりファイトがわいてきます。音楽一心、運動一身体の健康を維持して、これからはゆっくりと楽しく健康に注意して余生を過ごしていきたいと思っています。（今迄はお勤めとか、孫育てでバタバタしていました）今は本当にしあわせだと思っています。

大変お世話になっている上に多大なご迷惑をお掛けしているのに申し訳ないので、デイサービスのあづかっていただいて時間＋アルファ延長とかが選べるプランがあるとありがたいです。

待機時間中のテレビ番組を「成人向け」にアップして欲しい。

いつも明るく接してくださって感謝しています。ありがとうございます。

今まで結構です。

ありがとうございますと言うと「よかったね」とか「きれいに食べたね」とか一言言ってくれるのがとてもうれしい。

職員の皆さんには頭が下がります。ただただ有難うの一言です。入浴はバスしております。これからもよろしくお願ひします。

西小倉事業所ケアマネジメント係

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と思います。回答頂いた方には「はい」にチェックをいれていた
だくことができました。

満足度があがったかどうかは、前回と比較検討することができず不明です。

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。

- ・信頼や信用が十分に得られていないお客様がいることを理解できました。日々の業務の一つずつを丁寧に確実に行うことを積み重ねることに尽くると思う。
- ・話の内容に食い違いがあるという記載に関して、「そんなふうに捉えていたの?」と話されたことがあった。一度でもこのようなことがあると信用を取り戻すのに時間がかかる。要点は何かということを確認するために違う視点から質問したりするなど曖昧な聞き方にならないように対応していく。
- ・I-3・4・5にそれぞれいいえ>が一人ずつあり、相談の本質ともいう部分に厳しい意見を頂いています。相談援助の研修を受けた時に自分自身の課題が見つかり、たたみかけるように質問してしまう癖を直すように心掛けているところです。
- ・I-6あなたの生活をよりよくするための提案をしていますか?について8名の方が、どちらでもないと回答でした。ケアマネジャーは、介護計画を作り、生活を良くする専門家であります。少なくとも8名の方(実際にはもっと多いかもしれません)には、専門的な支援ができるない現状があると読み換えられます。この事実を重く受け止め生活を良くする専門家としてのアドバイスを忘れないこと。次回の調査でこの数字を改善していく必要があります。

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。

(真摯に受け止める)

- ・話の内容に食い違いがある。
- ・大事な話はしないほうがよさそうに思う。
- ・誰かに聽かれる恐れがある場での発言に注意して欲しい。

(嬉しい言葉)

- ・いつも優しくおだやかに接してただいています。現状が維持できることがとてもありがたいです。
- ・親身になってお世話を下さるので大変助かります。
- ・親切で明るく受け答えも分かりやすく説明して下さいますので有難いです。
- ・色々ととにかくしっかりサポートアドバイスしていただき感謝しています。
- ・先々の事までよく考えていただき大変嬉しく思っています。

『サービス満足度アンケート』 調査票

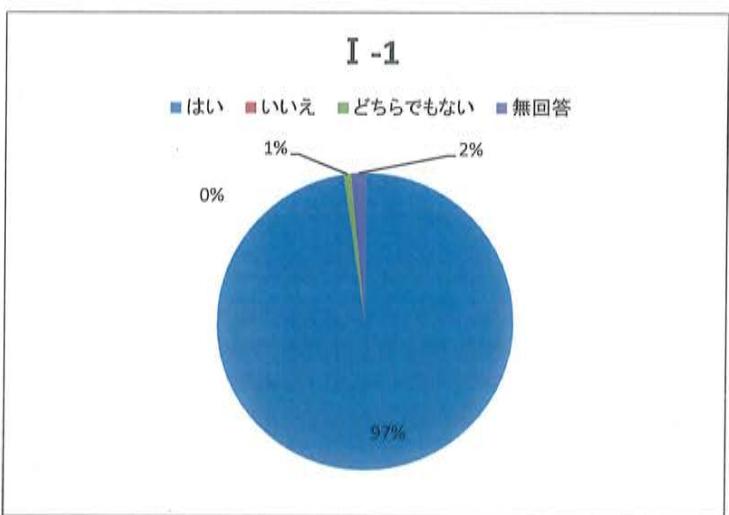
事業所名 西小倉
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数	136 枚
アンケート回収数	122 枚
回収率	89.7%

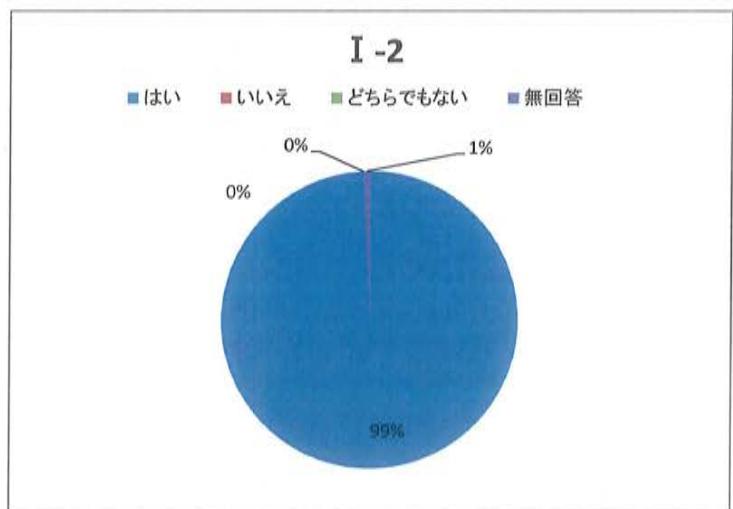
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	119	0	1	2
I-2	121	0	0	1
I-3	119	1	1	1
I-4	117	1	3	1
I-5	119	1	1	1
I-6	112	0	8	2

II(1) 【複数回答】	1 64	2 38	3 19	4 84	5 37	6 74	7 50	8 1	9 3
II(3)	はい 4	いいえ 117	無回答 1						
性別	男性 35	女性 85	無回答 2						
年代	65歳未満 7	65~75歳未満 16	75~85歳未満 49	85歳以上 49	無回答 1				
介護度	要支援1 5	要支援2 13	要介護1 33	要介護2 31	要介護3 16	要介護4 12	要介護5 9	無回答 3	
世帯状況	独居世帯 24	高齢者世帯 44	その他 38	無回答 16					

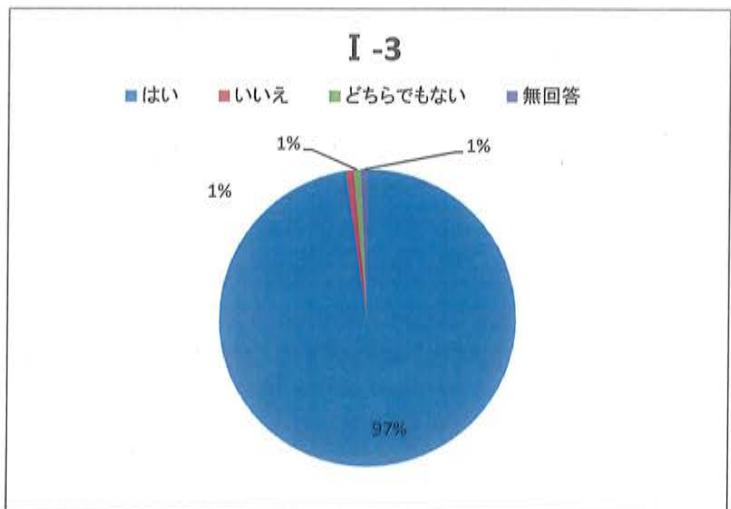
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



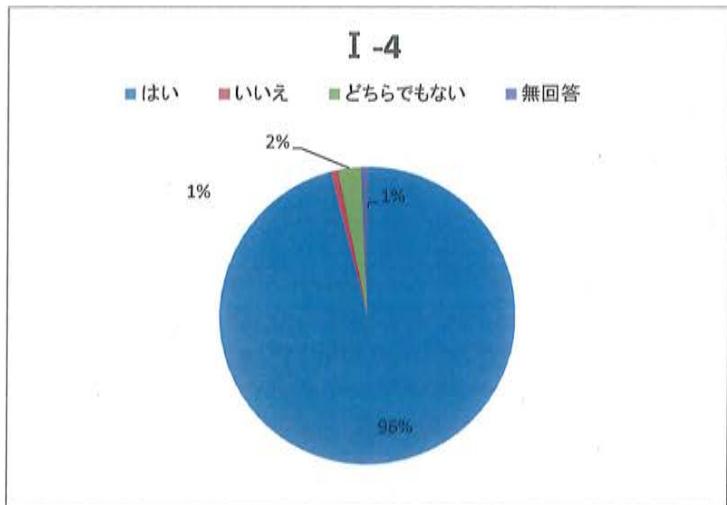
清潔感のある身だしなみをしていますか。



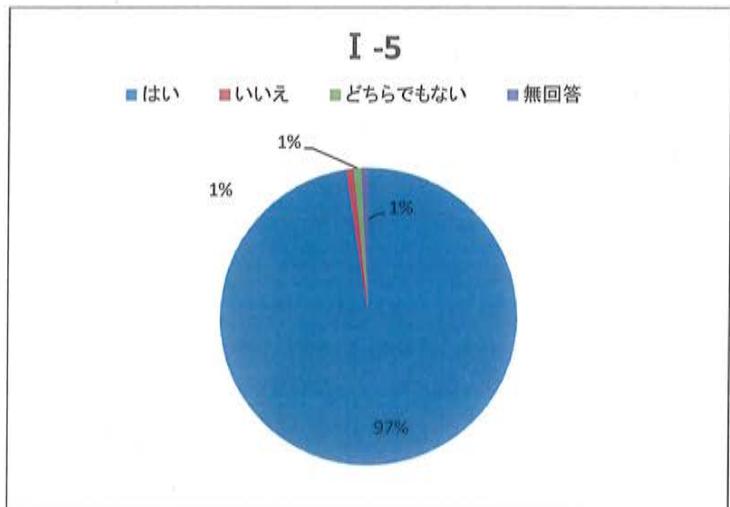
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



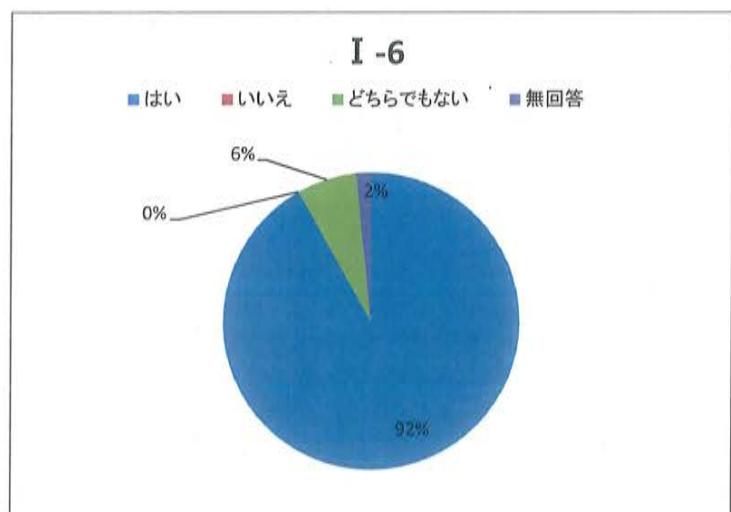
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



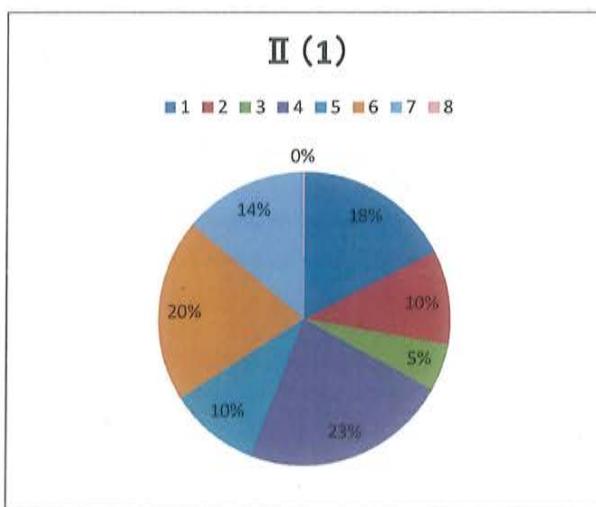
あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。



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) 介護サービスを利用してよかったですことは何ですか。

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）



(1)9.その他(具体的に)

何をしていただいても馬の耳に念仏で寝てばかりで申し訳ございません。

大変喜んでいます

特に他人との交流の機会が増えたことは良い。

デイに行っている間に色々な用事ができるので助かっています。

デイケアサービスに出かける日、家で過ごす日、と日常生活にメリ張りが出来た

ホーム等の施設では満足出来るような待遇は受けられないと以前来ていた人に言われましたがどのようなものか聞いておきたいと思う。ケアマネジャーとは私たちに介護保険で何かを買わそうとする人なのか？と思ったことがある。

外出しないので、ヘルパーさんケアマネジャーさんとの会話を楽しみにしている。

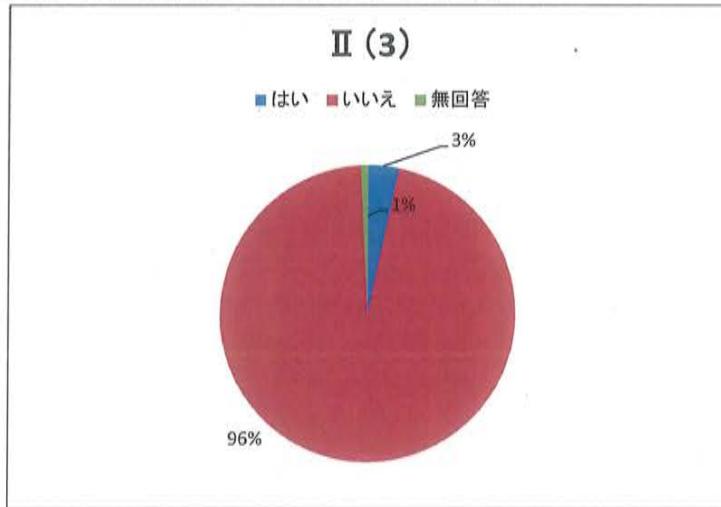
自分の時間が持てるようになった。

日常生活に必要な情報を知らせてくれるので助かります。

ホームヘルパーの来宅時は楽になるが、来宅以外の時は楽にならない。だが自分のためだから、しんどくともやらなければならぬ。当分の間がんばります。

(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。



(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。

自分の思う意見を言つたら否定されたような時。

意思の伝達がうまくいかないとき。(ただし、相性の問題もある)

（以下15行の用紙）

(4) 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。

福祉公社の皆さん、疲れておられてもよく面倒を見てくださいますので大変喜んでおります。
介護サービスを利用しながら、今の状態より少しでも良くなることを願っています。時間はかかるもいいので、今よりも自分で出来ることが少しでも増えたらしいなと思っています。
担当のケアマネジャー様、介護して頂いている職員の皆さまの手厚い対応に感謝しております。有難うございます。
現在のケアマネジャーさんは親切に接して戴き本当に感謝しています。
色々と何かとしっかりサポートアドバイスをいただき感謝しています。
今まで通りで良い。
一人ずつが、かなりの担当を持っておられるので、それだけの手がまわるのかと気をつかうときがあります。
デイサービスを利用する事により、外に出る機会が増え楽しいようです。また、家族としてもリフレッシュや用事ができ助かっています。
担当者は良く話を聞いて頂いています。要望も含め対応していただいています。
介護の状況が変わり、その都度相談にのってもらえて助かっています。今後も宜しくお願ひします。
いつもありがとうございます。今後共よろしくお願ひします。
丁寧なやりとりに、安心してお願ひすることができます。
親切で明るく受け答えもやさしく解りやすく説明してくださいますので有難いです。私の体調も(母親です)いつも気にして頂いて本当にやさしいお方です。これからも宜敷くお願ひ致します。
皆様いろいろ気をつけていただき感謝しております。
老後に自宅で暮らすことが難しくなったら施設へ入るアドバイスをお願いします。
本人が読み書きができなくなっていますので、家族が感じたことを記入しています。
お世話になってるケアマネジャーに感謝を申し上げます。高齢者がますます多くなる時。国内の行政が少しでも光のあたる行政になることを願います。
介護を受けたくても受け方を知らず、つらい思いでいる人達が多いと思う。また、経済的に介護を受けると高額を支払うことになるのではと信じている人も多いのではと思う。
被介護者にとって良いことでも、家族の負担が増えるのはよくない。それが常に前提であって欲しい。
いつも親身になってお世話下さるので大変助かります。
いつも優しくおだやかに接していただいています。現状が維持できていることがとてもありがたいです。お忙しでしょうが今後とも宜しくお願ひします。
忙しいと思いますが、こちらから相談するのを待っているよりも、たまにはそちらから来て欲しいと思います。

東宇治事業所ケアマネジメント係

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

記入者: 小畠 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。

大部分の利用者様が、比較的満足していただいている回答をされています。

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。

①介護サービス利用料金の説明について、CM説明不足の指摘がありました。

⇒回答 毎月の訪問時の確認やサービス変更時など、その都度丁寧な説明を行っていきます。

②CMの知識不足の指摘がある。

⇒回答 知識を深め、利用者やご家族に提案できるようなケアマネジャーであるよう努力いたします。

③顔を近づけ手を握って話す行為など、あまり気持ちの良いものでないと指摘がある。

⇒相手の気持ちに寄り添うための努力不足と感じております。利用者やご家族が不快に感じないような関わりをもてるよう努力します。

④介護保険制度に対する不満の声「要支援認定がサービス利用ができないかもしれない不安」

⇒回答 宇治市では平成29年度から、要支援認定者で訪問介護、通所介護事業が宇治市の事業(介護予防日常生活総合事業)に変わります。現在その事業についてはまだ決まっておりませんが、わかり次第、利用者、ご家族に丁寧な説明できるようにいたします。

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。

・誠実に対応していただき、いつも家族の気持ちを考えて頂き、感謝しています。

・毎月1回の訪問の日を心待ちにしております。

・いつも来訪して相談がないかなど親身な態度で、とても感謝しています。

・人間らしく生きるために提案をして下さっています。

・いつでも相談出来るという安心感があります。

・色々教えてもらえるので、それを参考にさせてもらっています。

・急な要望にも迅速に対応していただき感謝しています。

・言いづらいことでも言ってくれるから、後でもっともだと思う。申し分ありません。

・こちらが話をしかけると最後まで話を聞く前に返事をしてくる結果、ポイントがズレることがある。

・こちらから要望をした時、出来るだけ早く返事がほしい。

・時間を厳守してほしい。

何のために会っているのか説明が判りません。

『サービス満足度アンケート』調査票

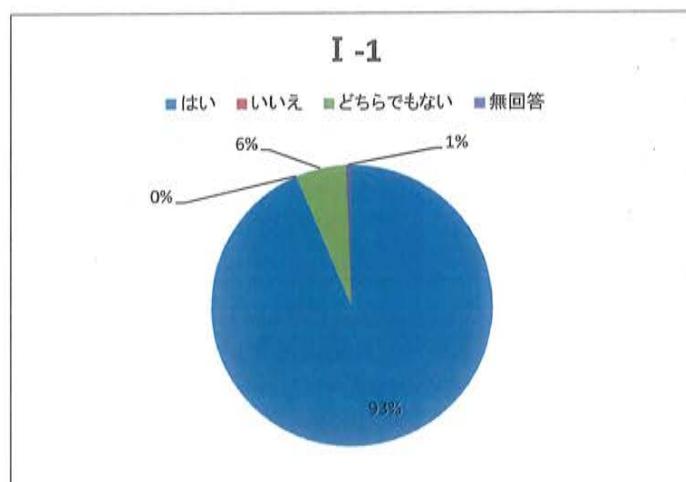
事業所名 東宇治
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 179 枚
アンケート回収数 156 枚(内 郵便回収 108 枚)
回収率 87.2%

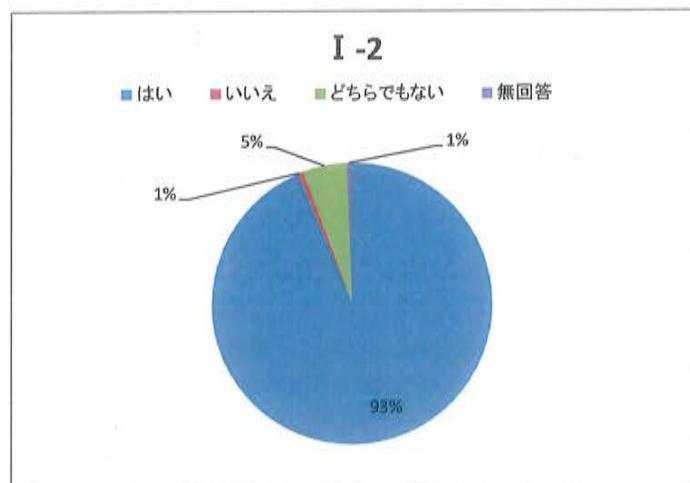
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	146	0	9	1
I-2	146	1	8	1
I-3	148	3	5	0
I-4	144	2	8	2
I-5	132	4	11	9
I-6	127	1	21	6

II(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	74	36	29	83	42	60	54	11	17	
II(3)	はい	いいえ	無回答							
	4	143	9							
性別	男性	女性	無回答							
	54	95	7							
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	4	32	57	59	4					
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		
	22	11	41	34	27	10	7	4		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	43	51	44	18						

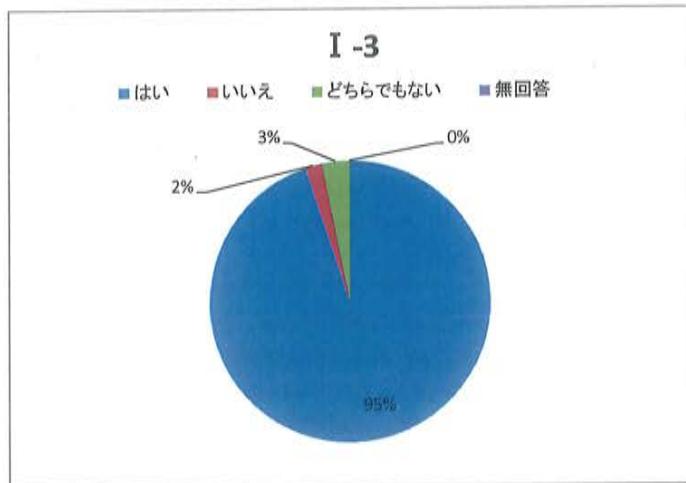
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



清潔感のある身だしなみをしていますか。

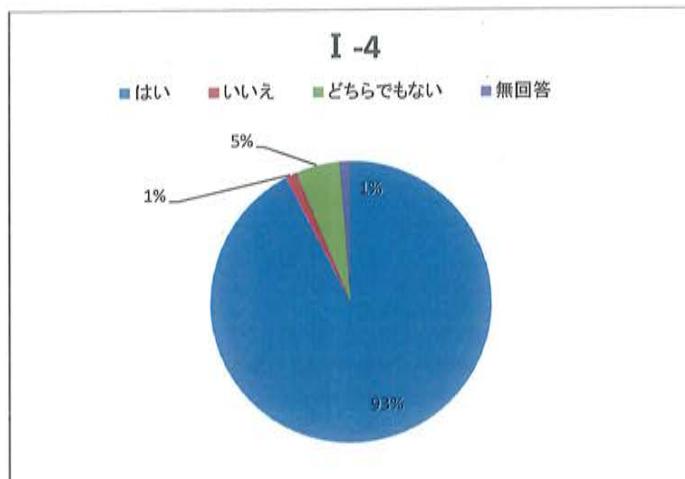


いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。

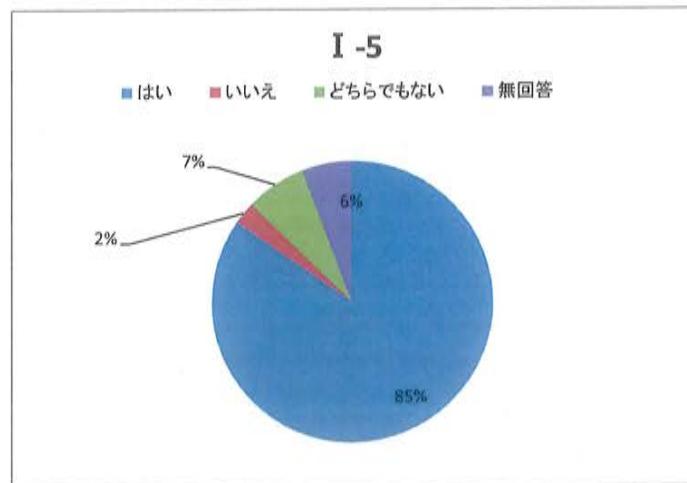


1.はい	2.いいえ	3.どちらでもない	9.無回答
毎月1回の訪問の日を心待ちにしています。			
こちらが話をしかけると最後まで話を聞く前に返事をしてくる結果、ポイントがズレることがある。			
デイリーワーク多忙な中、こまめに来訪して相談事がないかなど親身なケアぶりで、とても感謝しています。			
	まだ、なれません。		
とても気楽相談出来る。			
色々なことに相談にのって頂け、その対応にも満足している状態です。 (家族代理記入)			
優しい、笑顔。			
誠実に対応していただき、いつも家族の気持ちを最大に考えていただきとても感謝しています。明るい笑顔で気持ちを和ませて下さいましたし、時には涙してください共感していただき、母のとても大切な相談者の一人です。介護度がどんどん高くなり職員の皆様にはたくさんのご負担をおかけしていますが、安心してデイサービスやショートステイを利用させていただき、とてもうれしく思っています。 <small>ありがとうございます</small>			
いつも親身になって話を聞いて下さいます。			
	全く無い。		

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。

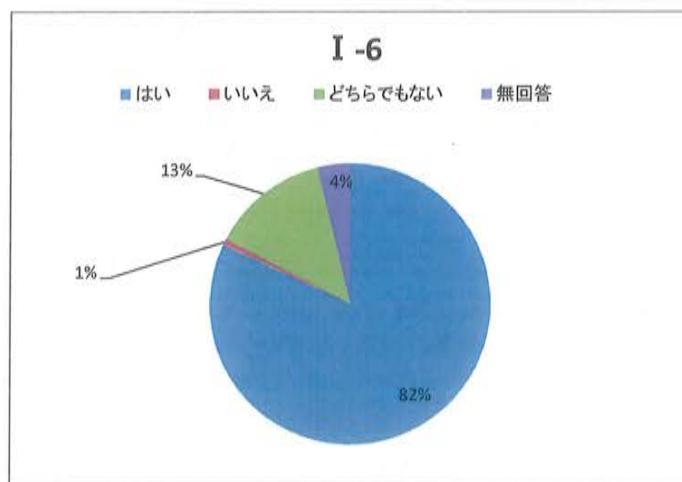


あなたがサービス内容や料金の質問をしたら、納得できるまで、ていねいな対応をしていますか



1.はい	2.いいえ	3.どちらでもない	9.無回答
		こちらが話をしかけると最後まで話を聞く前に返事をしてくる結果、ポイントがズレることがある。	
			質問したことがないのでわかりません。
			質問したことがないので。
		あまりそういう質問はしたことがない。	
			質問をしていない。
誠実に対応していただき、いつも家族の気持ちを最大に考えていただきとても感謝しています。明るい笑顔で気持ちを和ませて下さいますし、時には涙してくださり共感していただき、母のとても大切な相談者の一人です。介護度がどんどん高くなり職員の皆様にはたくさんのご負担をおかけしていますが、安心してデイサービスやショートステイを利用させていただき、とてもうれしく思っています。ありがとうございます			
			聞いたことはない。
	説明不足の場合があります。		
	そんな質問したことはない。		
	そこそこ極めてお粗末。		

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。

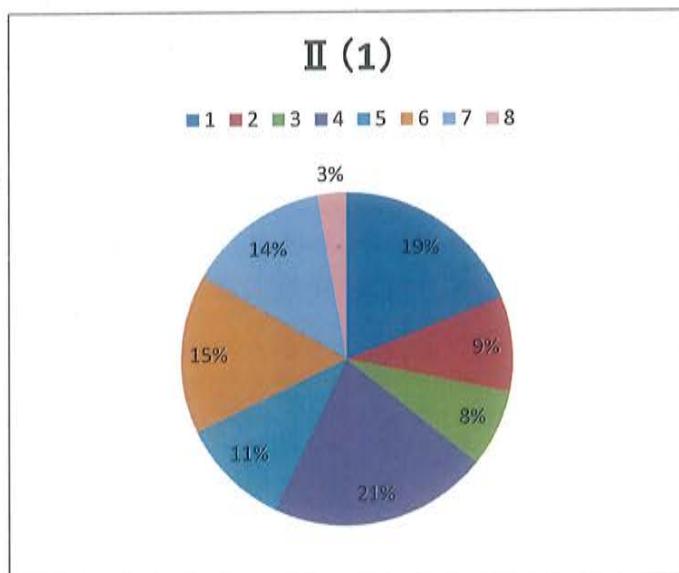


1.はい	2.いいえ	3.どちらでもない	9.無回答
		こちらが話をしかけると最後まで話を聞く前に返事をしてくる結果、ポイントがズレることがある。	
			質問したことがないのでわかりません
人間らしく生きるため(少しオーバーか)に出来るだけの提案をして下さっています。(家族代理記入)			
しっかりした方なので安心してお任せすることが出来ます。			
誠実に対応していただき、いつも家族の気持ちを最大に考えていただきとても感謝しています。明るい笑顔で気持ちを和ませて下さいますし、時には涙してください共感していただき、母のとても大切な相談者の一人です。介護度がどんどん高くなり職員の皆様にはたくさんのご負担をおかけしていますが、安心してデイサービスやショートステイを利用させていただき、とてもうれしく思っています。			
			全くない。何の為に会っているのか訳が判りません。
	全くない。		

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つたことは何ですか。

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）



(1) 9. その他（具体的に）

達者になった。

意欲が出てきた。食欲が増したと思うが、自分で出来るかぎりやるつもり。

歩けないので憂鬱。おふろが入れる事がうれしい。

介護サービスを利用して頂き、本当に助かっております。どうにか今のところ家族とも楽しく日常が過ごせているのは、皆様のおかげだと感謝しております。

御風呂だけですが入れてよかったです。

人と接する機会は増えたが、その時、その場限りであり具体的にはあまり変化はありません。日常生活に意欲が出てくる様な意欲の変化まではありません。

在宅生活を継続できている。

Dサービスに行く事も最初の頃は嫌がっておりましたが、慣れてきたらお迎えが来られると破顔大笑うれしくて楽しんで行くようになりました。本当にサービスを受け、こんなに良かったと思う事は他にない様な気がします。

食事療法を改善し、体調がよくなつた。

よい意味で、何も変わらない。

顔見知りが出来て楽しそうです。

最初、介護保険のサービスを利用した時は、1~7全て〇でしたが、認知症が進んだため、現在は在宅と入退院のくりかえしだすが、在宅でのサービスも色々提案して頂き、有難く思っています。（家族代理記入）

今後も当該サービスを利用し、在宅介護を継続したい。

なん時でも相談出来るという安心感があります。

色々教えてもらえるので、それを参考にさせてもらっています。

このようなアンケートは利用者からの意見意向を汲み取る意味からも、時々やってほしい。発足14年充実かつ必要と思うので。

(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。

まずまずであると思います。

なんでもかんでも個人情報とかで日常の世間話にまで個人情報とかで会話がストップするもあり、私は個人的には個人情報が相手に迷惑になる場合以外は、あまり金科玉条の様に取り扱うことは疑問を持っています。

個人情報で私の名前がリストに乗っているとか電話があります。気持ち悪いです。

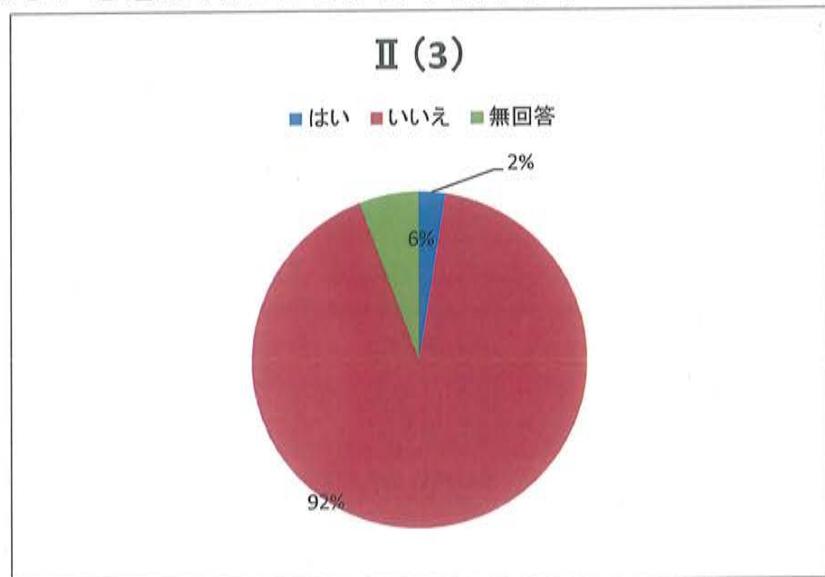
きっちり管理していただけたら気になる事等はありません。

特別何もありません。職員の皆様に感謝の気持ちは常にもっています。

ある程度は個人情報しりたいのです。(個人情報内できごと)

気にしたことは無い。事業所の情報が全く入って来ないので。

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。



(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。

(4) 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。

現状で十分です。ケアマネさんが斡旋して下さったヘルパーさんお二人もすばらしい方で申し分ありません。

利用させて頂いている一人一人に対し、細やかな対応をして頂いていて、感謝しております。「仕事」と云つてしまえばそうかも知れませんが、職員さんの行動には仕事以上のものを感じております。今後もお世話になりますが、宜しくお願ひ申しあげます。

イヤなことでも言ってくれるから、後でもっともだと思う。申し分ありません。

いつも真剣に相談にのって下さり感謝しています。

今後ますますお世話かけるようになっていくと思いますが、よろしくお願ひ申し上げます。

心をもった対応をお願いします。

こちらから要望をした時、出来るだけ早くへんじがほしい。

一般的な世間話をして色々と他人と話を交わした時が、そんな時にも個人情報とかで不自由な時があります。一般的には手紙なんかでも書き出しあは先ず「お元気ですか」と書きますが、これが今では個人情報とかで会話の中でも「お元気ですか」が個人情報を知ることが出来ない状態です。私の様な古い人間から見ればバカバカしい話であります。新しい施設にお世話になることになったのですが、良く様子を見に来て下さり親切で担当していただいているケアマネジャーさんは素敵です。

いつもお世話になりありがとうございます。

用事のある時電話をすれば、すぐ色々お話を聞いて頂き有り難く思っています。

いつもわがままな母に丁寧に話して下さいます。ありがとうございます。

介護人(妻)の意見です。私ども担当のケアマネジャーさんは私の涙ながらの愚痴も嫌がらず聞いて下さいます。主人在宅の時はたとえ話が通じなくとも必ずお声をかけて下さいます。ご迷惑と知りながらも何でもお話出来る優しいお人です。

現在在宅介護ですが、近い将来寝たきり状態になると予想出来ますが、その時どうなるやら心配です。

これからサービスがもっと向上する事を願います。ショートステイを利用しますが、内容がもっと充実して楽しめるようにして欲しいです。デイサービス利用者とも交流するとかも良いと思います。

色々な人とお話をさせていただきたい。

いつもよくしていただき感謝しています。今後もよろしくお願ひします。

いつもしっかりと見て頂き感謝しています。利用料金がもう少し安ければ助かりますけど。

80代の男性です。風呂に入るのに一人でやっているともらしていました。頭がきたないので聞いたところ、自分で洗っているとの事。特に頭がきたないので手助けをして欲しいです。本人は自分で洗うと言っています。本当なんですか。

長男も介護が必要なため、体調を維持しながら、今現在のサービスが利用していかなければと思います。

大変満足しています。デイサービスの職員の方々、皆様とても親切でゆったりと対応していただき喜んでおります。ニュースなどで施設での高齢者への虐待事象など、目にする事も増え、とても心を痛めていますが、父のお世話になつて施設ではそんな心配も全くなく過ごせる事が幸いです。今後ともよろしくお願ひ致します。(代理、次女)

時間を厳守してほしい。冬期名募が多いから。

人一倍手間がかかるております。感謝しております。

いつで家族の話(相談)にのってもらえてとても喜んでいます。

典子さんの引きいる人達に大差がある様に思われます。(ヘルパーさんのこと)

急な要望にも迅速に対応していただき感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。

とても良くして頂いてありがとうございます。

お世話下さる皆様の名前が覚えられないので、名札を付けて下さればと思います。

何も使えない介護保険です。Ⅱの回答も、何も利用できない状態なので書き様がありません。

ありがとうございます。

介護保険の運用について止むを得ないが、大きな欠陥があると思う。現状では病気の進行が加速している。担当する人達は夫々努力しているか制度上大きな欠陥があるので、こと志と違う結果になってしまう。

これからも、よろしくお願ひします。

癌末期の夫を支えて頂き本当にありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。

広野事業所ケアマネジメント係

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。

おおむね満足していただけているのではないかと思いました。多くの利用者から感謝の言葉をいただき、仕事を続けていく上での励みになりました。

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。

具体的な課題はないようでしたが、お一人の方が大きな不満を持っておられるようです。その方が、回答頂いている内容を全ての方のご意見ととらえ、お一人お一人の気持ちにしっかりと寄り添って課題の解決を支援させて頂けるように心掛けていきたいと思います。

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。

気の付く優しい人、笑顔で話してくれる、親身になってくれる、いろいろ相談しやすい、訪問を楽しみにしている。

遅い進行、ていねいさはない、うわべ、わざとらしい、心がない。

『サービス満足度アンケート』調査票

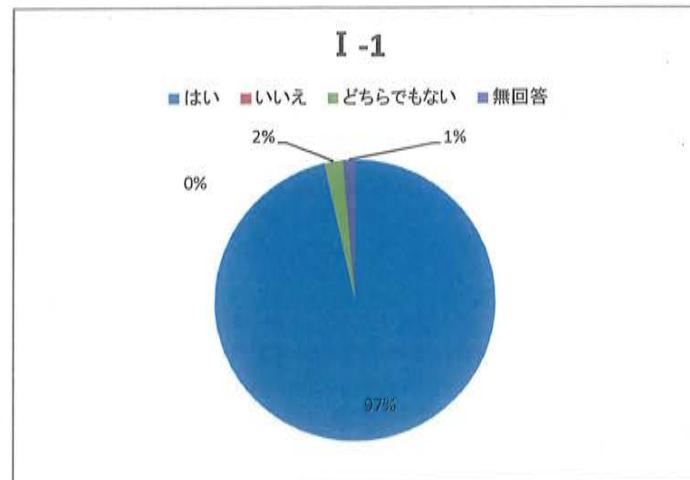
事業所名 広野
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数	168 枚		
アンケート回収数	140 枚(内 郵便回収	113 枚)
回収率	83.3%		

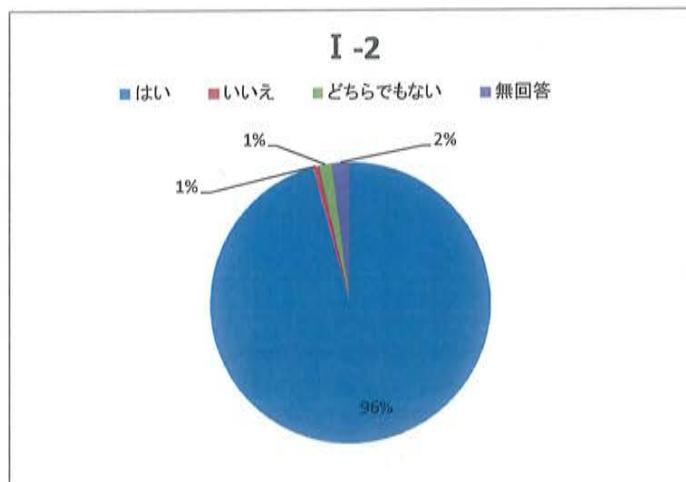
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	135	0	3	2
I-2	134	1	2	3
I-3	136	0	2	2
I-4	133	0	3	4
I-5	126	0	7	7
I-6	130	3	4	3

II(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	83	53	18	88	49	58	69	8	7
II(3)	はい	いいえ	無回答						
	7	124	9						
性別	男性	女性	無回答						
	48	85	7						
年代	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答				
	5	22	55	56	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	
	22	13	45	30	9	11	4	6	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	44	40	37	19					

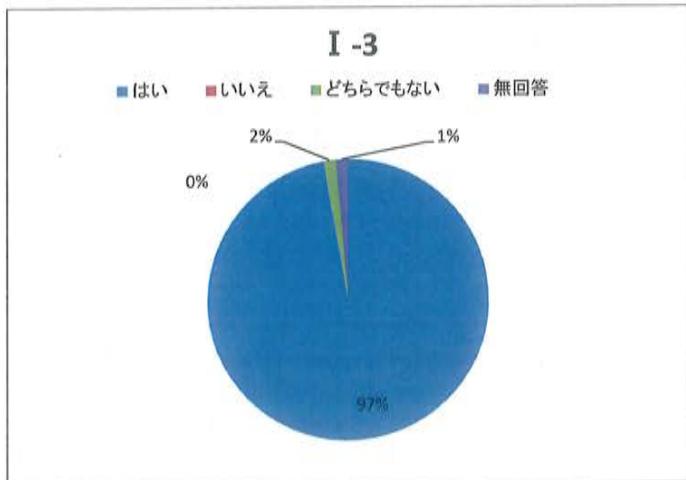
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



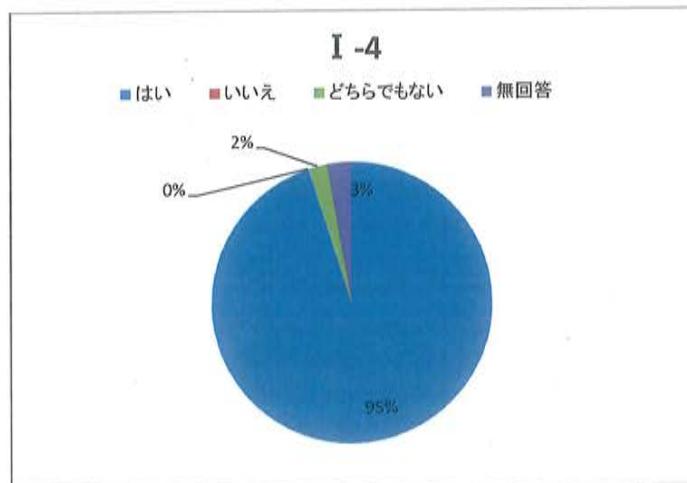
清潔感のある身だしなみをしていますか。



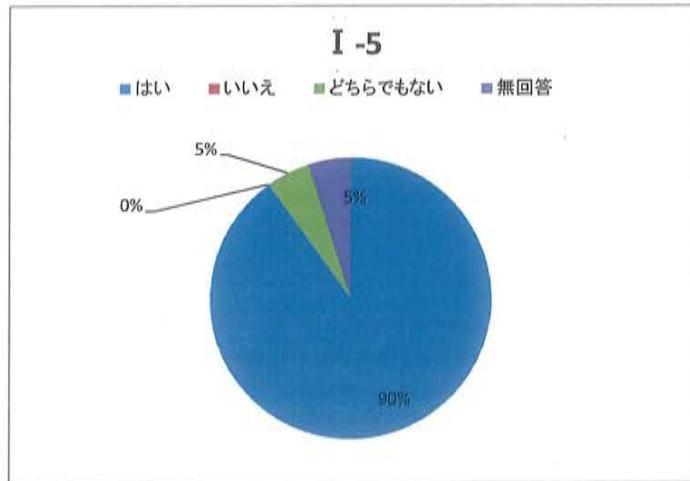
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



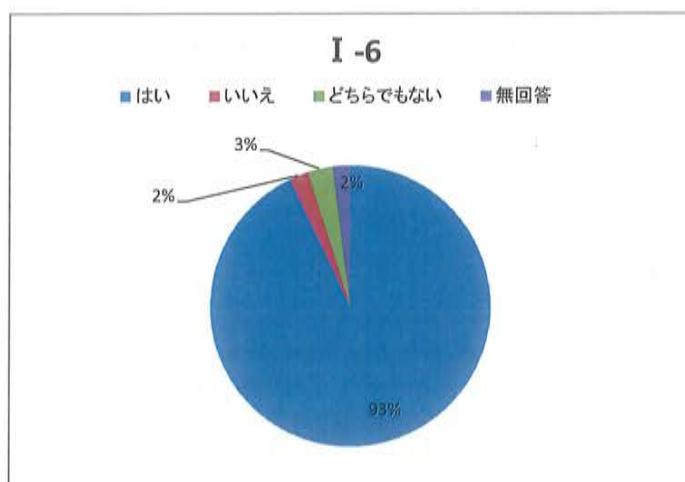
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



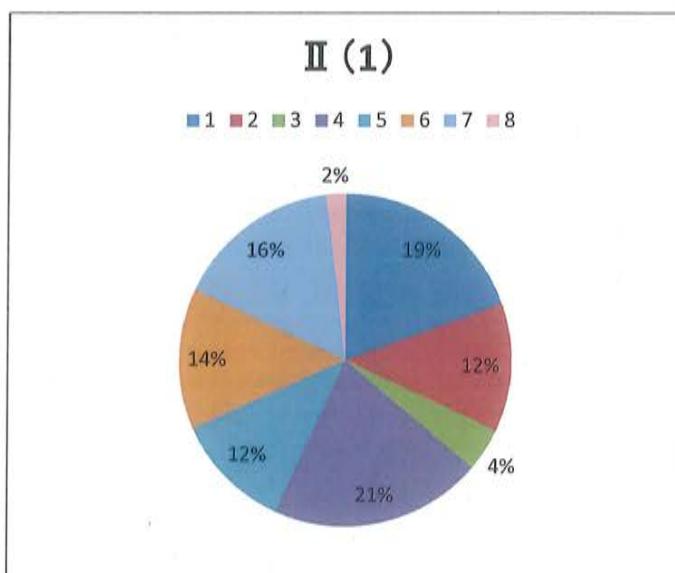
あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。



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) 介護サービスを利用してよかったですことは何ですか。

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）



(1) 9. その他（具体的に）

ヘルパーさんといろいろ話ができてよかったです。

嫌な顔せずみんな優しくしてくれる。

少なくとも昼食は食欲が増した。友人よりもっと有難い存在ができた。子供がいないので週1度の訪問でぐんと気持ちが晴れやかになります。（勿論ムリとは分かっていますが、週に2度だともっと良いのになと思っています。）

デイに行っているときには幻聴がなく気分良く過ごせている。

たのしく話が出来て笑う事が多くなった。

お友達ができ1週間が楽しんで待って居ます

安心して仕事が出来る（デイサービス利用）自分の時間を持つ事が出来る

毎日ヘルパーさんが来て下さる事で生活のリズムが保てています。

筋力が若干強く、握力が特に強くなり座位が少し楽になった

ケアマネージャさんが気の付く優しい人で安心できます。

親身になってくれています

ケアマネが訪問して下さるのを楽しみにしています。

本人の性格にもありますが家族のしんどさは変わりません（家に居る時）デイサービスに行っている間とお風呂を入れていただくのでその間だけ楽になりました。家ではなかなか動かず苦労します。

家事が軽減され外出が増え先々で友達が出来会食の機会も多くなり楽しく過ごせています。関わって下さっている方々に感謝しております。

不安が無くなります

(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。

秘密にせねばならぬ情報ない。

特にありません。

病名又は介護の内容。

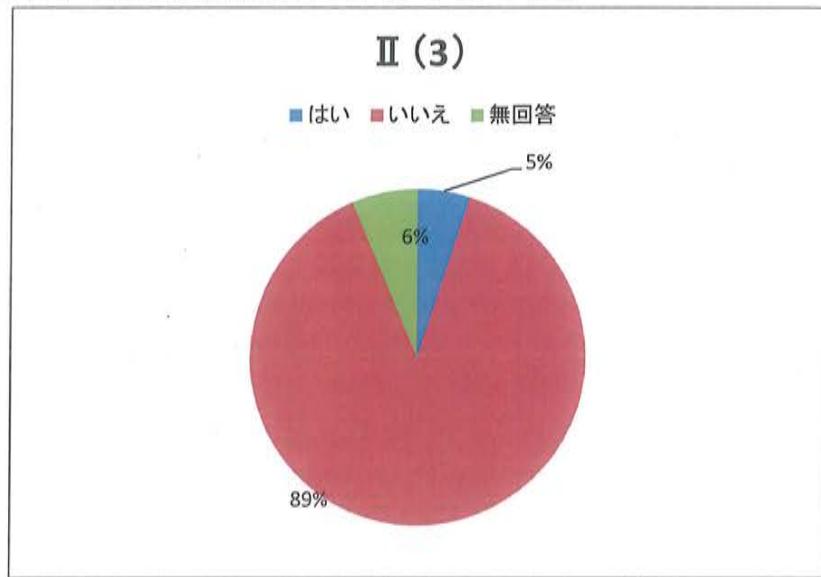
他の人の話は聞いた事ありませんので、安心してお話ししております。

マイナンバー制度が本格化した時、個人の身体的、経済的事 どこ迄公にされるのか不安です。

いつもきっちりしていただいていると思います。

我家のケアマネジャーは適材適所最高の人である。申し分ない。この人意外他にいないと思うほど、私が絶対に甘えていると知りつつあえて甘えさせないようにしていることがあった。いい意味での叱咤激励され意欲も出る。

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。



(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。

家族の事情を理解してもらえない感じたことが一時ありました。

介護サービスの通所回数を増やして欲しいとたのんだのになかなかしてもらえなかった(後からたのんだ人はすぐきいていました)気分わるくしました。

好い人なのでよろこんで居ります 本当に有難うございます

ヘルパーを変えてほしいと思った時にある

忙しいのかマニアル通り方法が目につく。もっと相談して進行を行動で示してほしい。

一方的、余計なお金を使わされた。いわれるままに使ったら後で量販店見にいけば、安く売ってあった。以前の話です。

(4) 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。

特別に何もありません。今後共よろしくお願ひ致します。

まんぞくです。

何も言うことない。全て二重丸でお願いします。

ずっと私が死ぬ迄の方に来て頂きたいですがムリなんでしょうか。

笑顔でお話してくださるので気が楽になります。

お忙しい中毎月いつも御親切にしていただき又、納得のご説明をしていただき大へん感謝しております。今後共どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

何時も約束の時間にキッチリ来て下さって、色々相談に乗って下さり、ご親切に話を聞いて下さり、つい時間を取り申し訳ありませんが月1回来て下さるのが楽しみです。いつも喜んで居ります。

今までと同様に色々なアドバイスまた暖かく接していただければ幸いです。

いつも感謝しています。ありがとうございます。

いつも優しい言葉でお話をして下さるので嬉しいです。

大変良く気遣いして頂いて。有難く思っております。

いつも助けて頂いて感謝しています。

毎月、予定表を同居時間帯を確認し、わざわざ自宅まで届けて頂き恐縮しています。

担当者は得意先を多くあるがこちらは個人であり頼りになる担当者で心がこもった方が良い

とても親切にしていただいております。

100%満足では無いですが、人間対人間、良いと思わなければ

いつも優しく接して下さり、ありがたく思っております。

親切にご指導いただき感謝しています。担当のケアマネジャーが継続してご指導をお願いします。

いつも楽しく対応して下さるし嬉しく楽しい一ときです

いつもお世話になりありがとうございます

よく相談にのって頂いて有難いと思っています

忙しいのかわからないけど少し遊び心をもって客に対応することも大事ではないでしょうか？相手に対する余裕を感じさせることも必要だ。

ショートステイの受け入れ先があればいいのにと体力のおとろえを感じる事が多い毎日です。

要介護4の世話をしていますが国、府、市で障害者が利用、取得できるのを教えて欲しい。ベッド等のレンタルは利用。現行はタクシーチケットのみです。

今後共よろしくお願ひ致します。

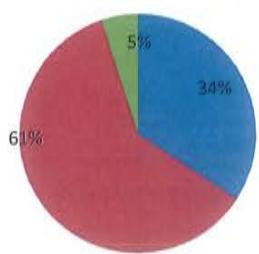
(4) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

よく相談にのって頂いて有難いと思っています

忙しいのかわからないけど少し遊び心をもって客に対応することも大事ではないでしょうか？相手に対する余裕を感じさせることも必要だ。

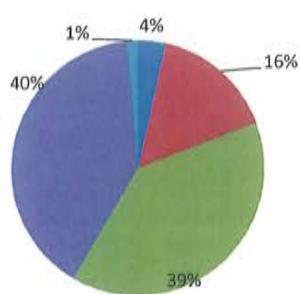
性別

■男性 ■女性 ■無回答



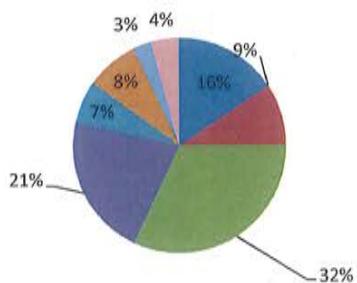
年代

■65歳未満 ■65～75歳未満 ■75～85歳未満 ■85歳以上 ■無回答



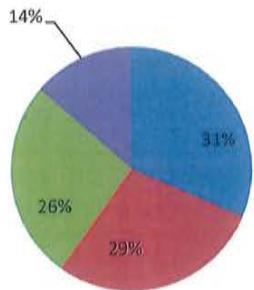
介護度

■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



世帯状況

■独居世帯 ■高齢者世帯 ■その他 ■無回答



中宇治事業所ケアマネジメント係

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・西本

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。

- 特に、ご指摘いただくようなご意見もなかつたので、満足してくださっ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。

- この評価に驕らず、日々邁進したいと思います。

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。

- 料金について質問したことはないけれど、丁寧に対応してくれると思います
- 大変お世話になりました、ありがとうございました。心より感謝しております。
- できることならお世話にならないようにと思います。でも、来ていただくことで、気持ちも元気なるよううれしく思います。

『サービス満足度アンケート』調査票

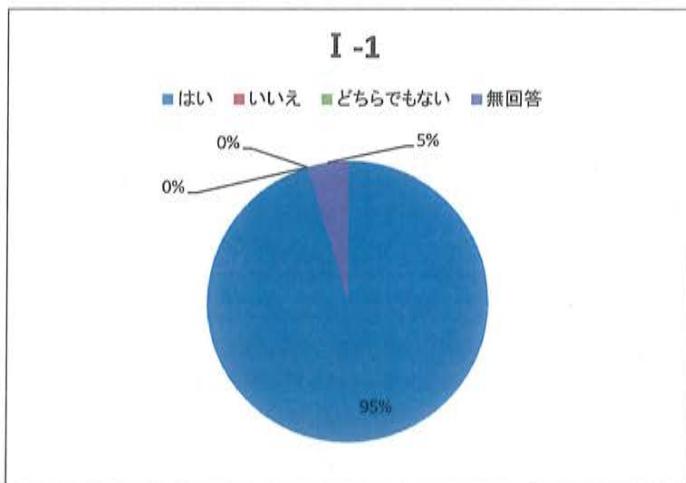
事業所名 中宇治
係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 25 枚
アンケート回収数 21 枚(内 郵便回収 13 枚)
回収率 84.0%

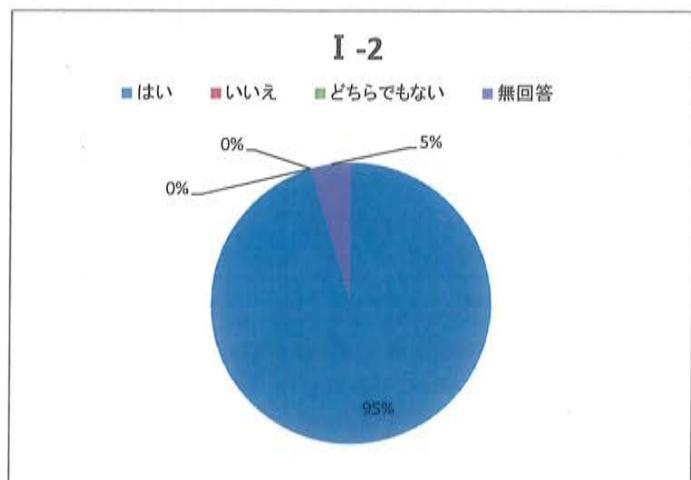
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	20	0	0	1
I -2	20	0	0	1
I -3	19	0	1	1
I -4	20	0	0	1
I -5	18	0	1	2
I -6	18	0	2	1

II (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	11	7	4	16	5	13	11	2	1
II (3)	はい	いいえ	無回答						
	0	19	2						
性別	男性	女性	無回答						
	12	6	3						
年代	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答				
	2	3	8	6	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	
	1	3	6	5	3	1	0	2	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	0	9	9	3					

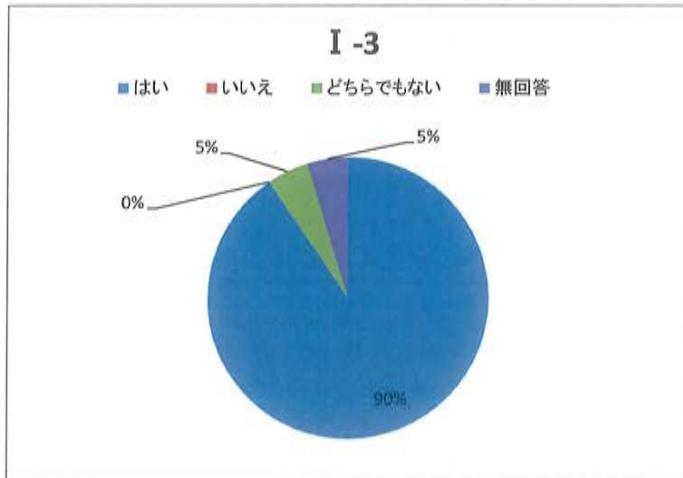
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



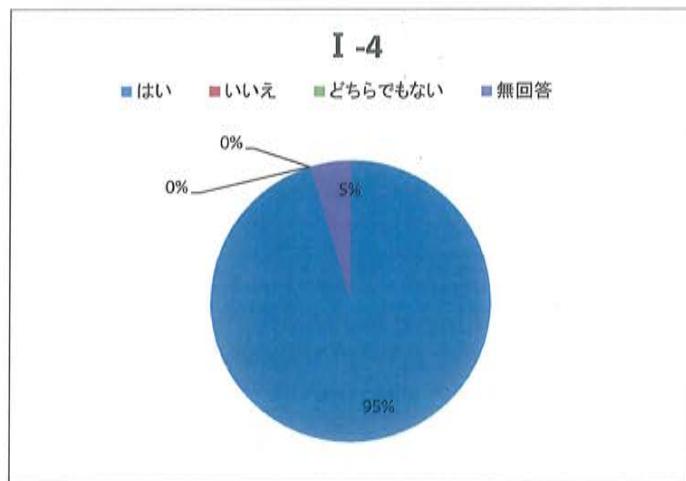
清潔感のある身だしなみをしていますか。



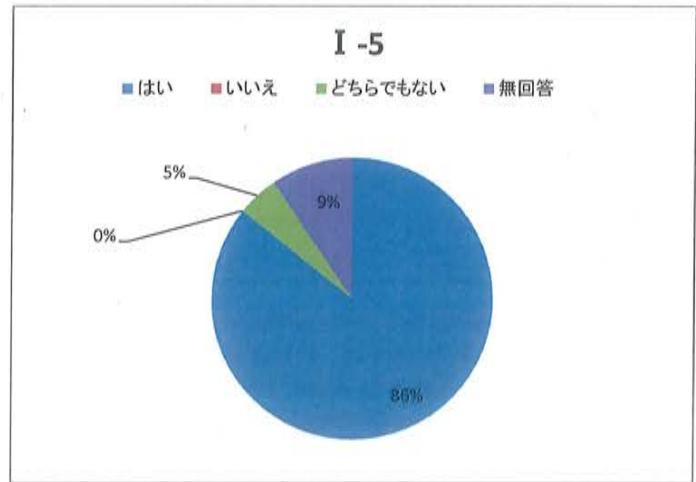
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



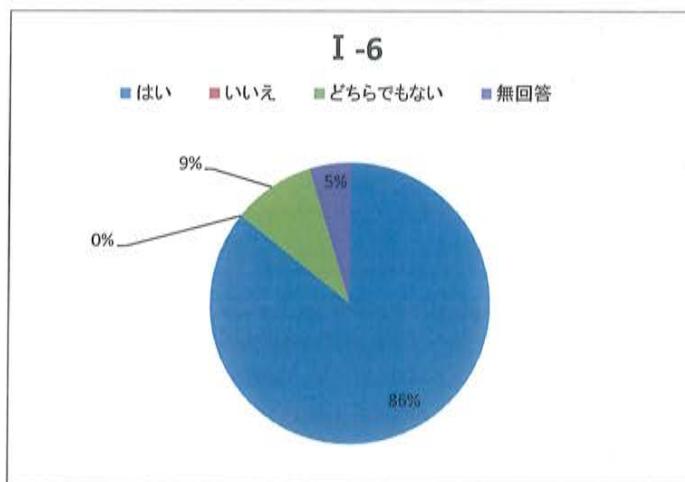
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



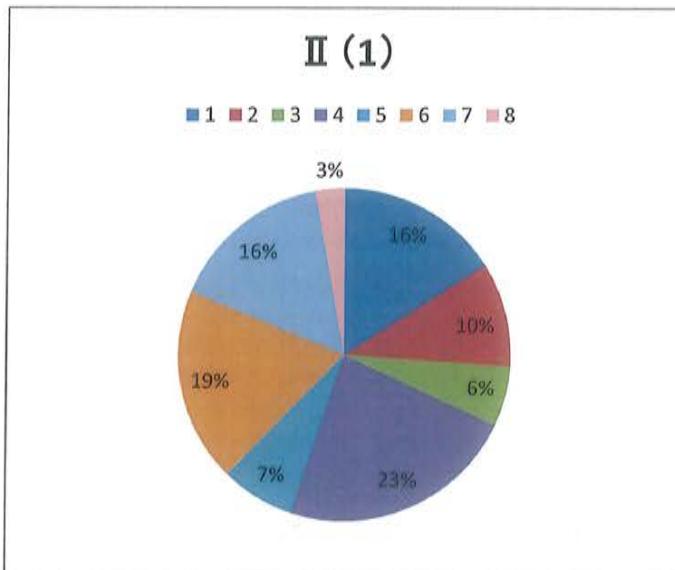
あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。



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) 介護サービスを利用してよかったです。何ですか。

- 日常生活が楽になった
 - 意欲が出てきた
 - 食欲が増した
 - 人と接する機会が増えた
 - 友達ができた
 - 家族の介護負担が軽減された
 - 気持ちが前向きになった
 - 何も変らない
 - その他（具体的に）

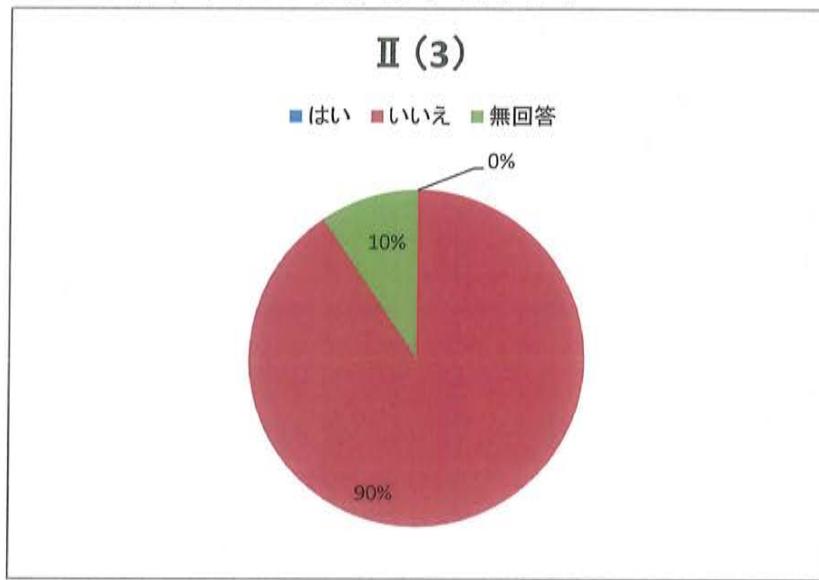


(1)9.その他(具体的に)

- ・一時的に精神的に楽くです
- ・デイサービスに行った時の(家に帰った時)顔の表情がよいのです
- ・自分の存在を感じる場所(施設側の配慮)

(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。



(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。

(4) 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。

・大変お世話になりましたありがとうございます。心より感謝しています。

出来ることならお世話にならないようにと思います。でも、来ていただくことで気持ちも元気になるようでうれしく思います。

西小倉事業所ヘルプサービス係

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。

今回のアンケートの結果から痛切に感じることは、やはりコミュニケーションの重要性です。さまざまな価値観を持っておられるご利用者とのコミュニケーションを、良好に行なえることが信頼につながると思います。お伝えする言葉の一つ一つを大切にして、常にご利用者の立場に立ち、ご利用者の支援を行っていきたいと思います。

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。

コーディネーターが、ご利用者に対して行うサービスの説明や、制度等にかかる説明などがわかりにくいというご意見をいただきました。様々な不安を持ちながら、サービスを利用するご利用者は、当方の説明等をお聞きいただいていることがよくわかりました。今後は、コーディネーター自身が制度の理解を深め、自分の言葉でお伝えできることを目指し、係り内で学び合う機会を作りたいと思います。

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。

大変良くしてもらっている様で、母はヘルパーさん達が来られる時間待っています。(安心できる様で、いつもありがとうございます。感謝しています。)という言葉は、ヘルパーとして元気をいただき、がんばっていこうという気持ちをあらたにできる、本当にありがたい言葉です。また、「家族の負担をへらす」この事が、軽くみられていると思うとの言葉を、大変重く受け止めています。介護をされているご家族様のご心配や大変さを量ることはできませんが、できる限りそのお気持ちに沿うことはできないか、ほんの少しでも私たちがお手伝いすることはできないかと思っています。

『サービス満足度アンケート』調査票

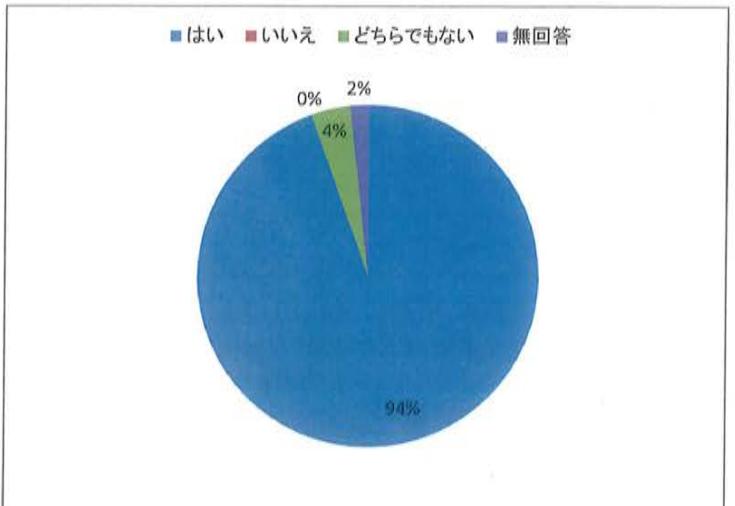
事業所名 西小倉
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 123 枚
アンケート回収数 109 枚(内 郵便回収 37 枚)
回収率 88.6%

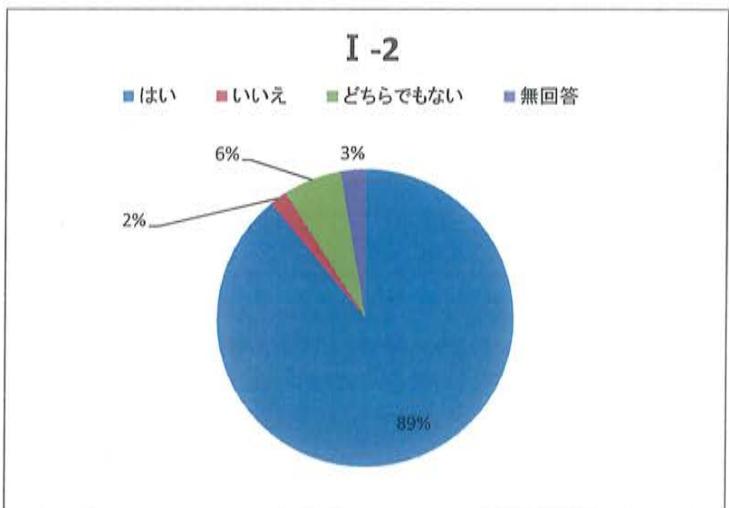
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	103	0	4	0
I -2	97	2	7	0
I -3	92	4	11	0
I -4	95	2	9	0
I -5	89	2	14	0
I -6	95	8	3	0
I -7	79	11	13	0

II (1) 【生活援助】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	46	15	17	3	2	0	26
II (1) 【身体介護】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	20	6	5	0	1	1	76
性別	男性	女性	無回答				
	33	61	8				
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答		
	2	21	44	34	21		
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
	14	11	24	21	7	3	8
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答			
	49	27	15	18			

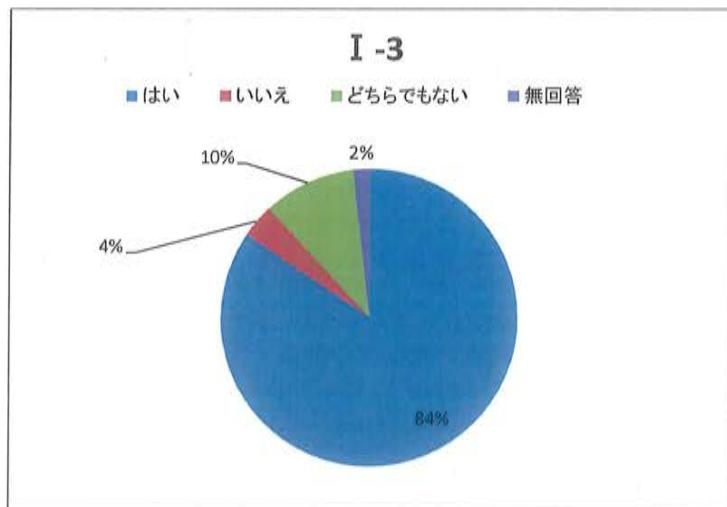
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



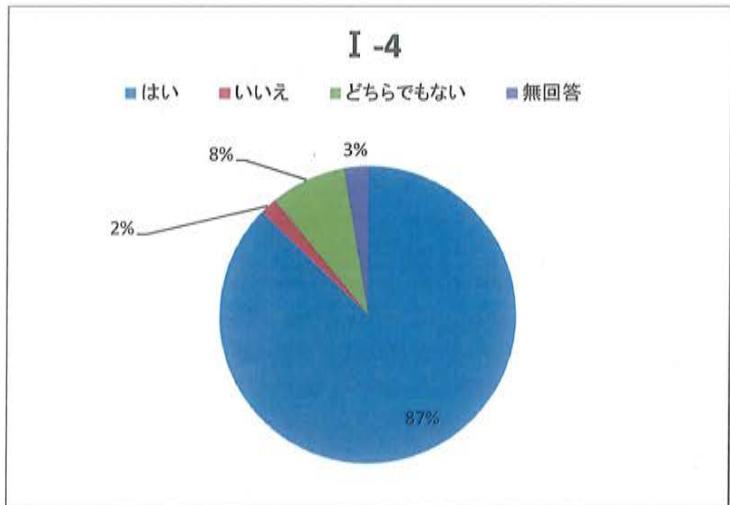
清潔感のある身だしなみをしていますか。



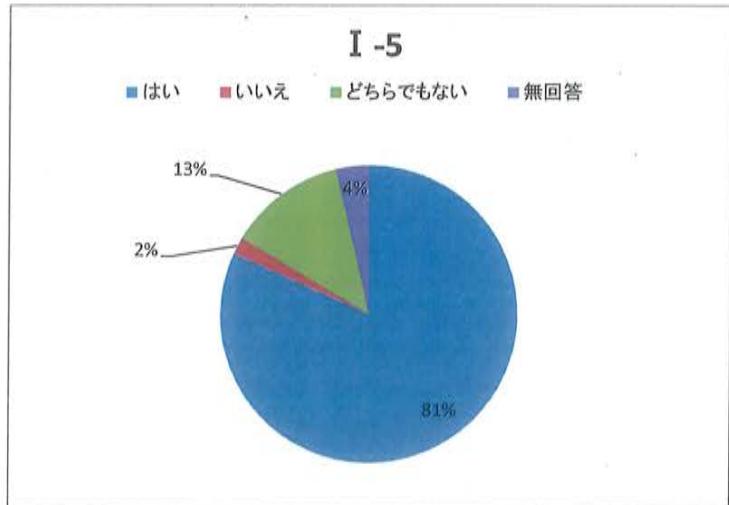
相談しやすい雰囲気ですか。



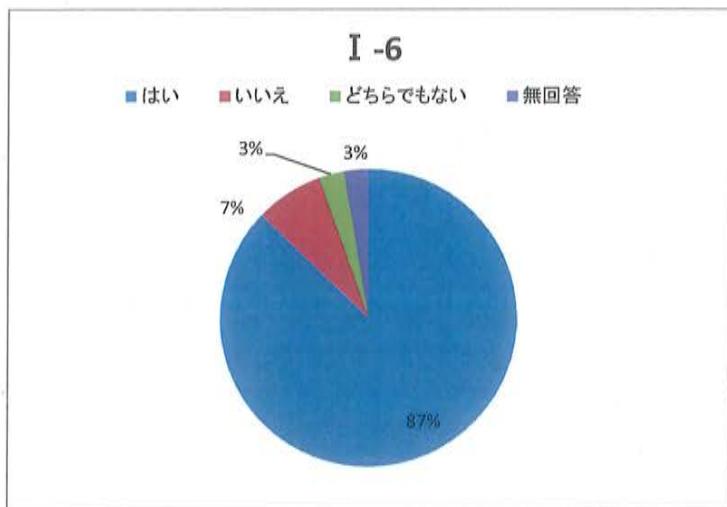
サービスを提供する際、あなたの気持ちや家族の思いを大切にしていますか。



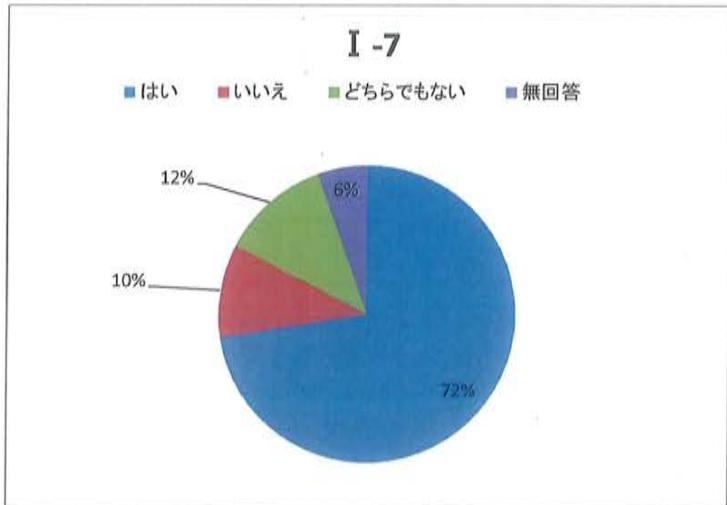
サービス内容や利用方法等の説明はわかりやすいですか。



守秘義務は守られていますか。（他の利用者のことや職員自身の家族のことあなたに話していませんか）

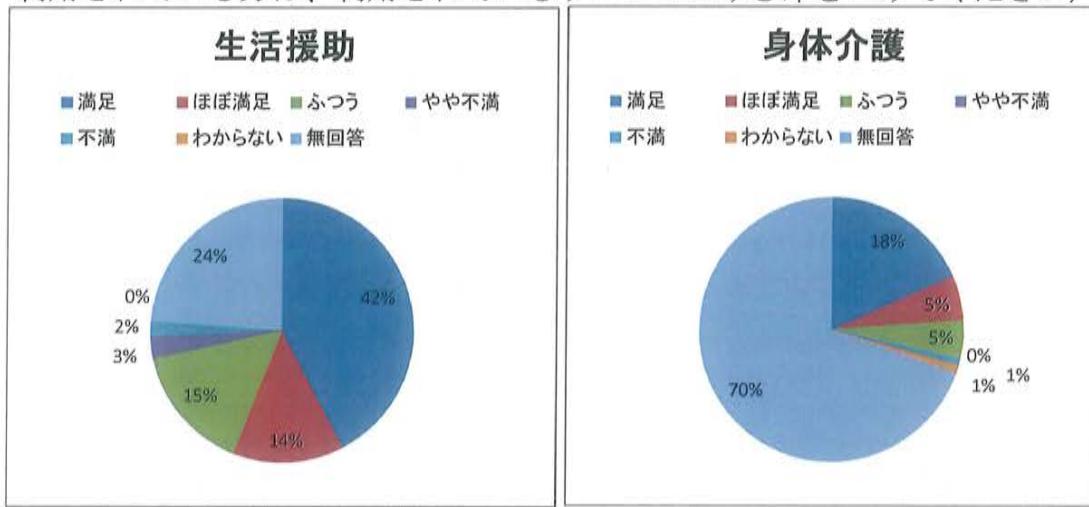


あなたの生活をさらに
良くするために、いろ
いろな提案やアドバイ
スをしていますか。



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、いずれかひとつ〇印をつけてください。（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〇印をつけてください）



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。

美人のヘルパーさんと一緒に飲みたいと思います。お茶でも結構です!!

特になし。

買物、掃除、足浴、食事作りなどしてもらっていますが、風呂場の掃除を時々でもしてほしい時がありますが、中々してもう時間はありません。1時間とか、1時間半では無理です。もう少し長い時間がほしいと思います。見直してほしいと思います。出来るだけ私もお手伝いもしておりますが、少しだけ気分の良い時だけですが？食事作りは、1週間に1回だけです。

今のヘルパーさんを、替えないで下さい。同じ人を続けてほしい。

よくしていただいてます。

特になし。

大変感謝致して居ります。今後共に宜しくお願ひ致します。

何時も親切にして頂いております。

「家族の負担をへらす」この事が、軽くみられていると思う。

お給料の値上げをしてあげたい方もいられます。

とても満足しています。感謝です。

大変良くしてもらっている様で、母はヘルパーさん達が来られる時間待っています。(安心できる様で、いつもありがとうございます。)感謝しています。会話(話題)が難しいですが、個人的にはおしゃべりを一杯して欲しいです。(個人負担、利用額が軽減できればうれしいですがネ)

私は、子供の時から肉親と縁がないと言われてきましたが、多くの方々に助けられて今日があります。娘が来てくれたようで、又妹が来て手伝ってくれるようで安心しています。ありがとうございます。現在は、体重減少におびえています。

ヘルパーさんは、色々気をつかつていて下さることが、こちらによくわかります。ありがとうございました。

大変感謝致して居ります。

今の所、何も云う事ありません。

ホームヘルパーさんは、良くしていただいています。前にセンター長の方がいさつに来られた時、笑顔で話されていても高圧的な感じに感じました。

1週間に1時間では、充分に出来ません。(買物/半時間、他30分では掃除も充分に出来ませんので、三ヶ月に1回位2時間位で有料で(シルバーセンター)に来てもらって掃除をしてもらっています。)私は、足が悪くて車いす生活ですから何も出来ません。介護度も上げてもらえないで不自由しております。東京に一人息子がいますが共働きの為、なかなか介護にはきてくれません。ヘルパーさんのお世話になっていますが、1時間では、充分な事は出来ません。若い人には、92歳にもなった者の気持ちちはわからないと思います。毎日毎日つらい日を送っています。

何でもすぐ上に報告があがりCMまで行くし、グレーゾーンがあってもいいのでは？よく話す母なので食介進まないと思いますが、家族より親しみ感じるので「早く食べて」の言葉は言ってほしくないです。時間内に食べられなかつたら、下げていただいて結構です。無理に全部食べなくていいと家族は思っています。ベット柵 外してもらわなくていいです。動きはだいぶ鈍くなっていますが何をするかわからないので 帰宅の時、精神的にまいるので!!

体調を気遣つて下さるし、会話をさせていただくことで元気な気分にもなります。生活の面についても過労にならないよう外出時の行動のアドバイスも頂けたり、家事についても同様に提案を頂戴しています。回復してきたのは、支えていただいているおかげが一番大きいと感謝です。サービス内容に細かく申し出でないことが出た時の対応に、戸惑うことがあります。その時は、支援(サービス)センターへ電話で確認、お願いすることにします。

きたない所を掃除してほしいが、きれいな所を掃除して行く。

気をつかつていただき、何でもお話を出来る気さくなお方です。

家族の様で、とてもよくして頂いて居ります。

いつも、よくしてもらっています。心のこもった態度、言葉がけで気持ちの良いヘルパーさんで、大変感謝しています。

いつも、親切にして頂いてます。お買物もたくさんお願ひして、大変かなあと思っております。
ヘルパーさんは、とてもいい方でよくして下さいます。何時も喜んで居ります。ずっとお願ひしたいと思っております。
トイレのスリッパをはいて、外へ出られるのが困ります。
担当者に、話したいことがある。
特にありません。大変お世話になりましてありがとうございます。
いつも優しく接していただきありがとうございます。独りの日中、きていただく日を楽しみにしています。引き続き、よろしくお願ひします。
担当の方が変更されても、皆さん本当に気持ち良くしてくれます。
臨時に調理に来てもらった際、包丁の刃を上向きに置こうとされたのでおどろきました。基本的なことが出来ていない。
お忙しい中、いつも皆様にやさしく話をしてもらい、母も喜んでいます。又いろいろと気配りして頂き、本当に感謝しています。今後共よろしくお願ひいたします。
生活援助(掃除)について 45分間でできることはこれこれと説明し、利用者が想定する掃除とは違うことを最初に明確に説明すべきである。週1回で利用するのと、週2回で利用するのとでは違う内容になるのかな?週1回の場合は、2週に1回の掃除ということになっているようだ。玄関や畳をふかないのでなぜかな?週1回利用の場合は、時間を元通りにして1時間にすべきだと思う。利用者に喜ばれる介護保険にすべきだ。 介護保険(事業)で働く人の労働条件を改善すべきで、誇りに思える職業にしてほしいものだ。

東宇治事業所ヘルプサービス係

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: 久保見艶子

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。

・満足、ほぼ満足という回答が多く、比較的に満足を頂いている評価と思います。

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。

・浴室、トイレの掃除が十分でない時があるとの不満の声があったので、今後しっかりとモニタリングを行い、サービスの質の向上に繋げていきたいと思います。
・窓ガラスの掃除をしてほしい、ヘルパーの時間がわかりにくいとの声があり、ご利用者のご要望を受けてとめたうえで、制度上でできることや制度外サービスの提案についての説明などサービス提供責任者が、しっかりと丁寧に説明していく必要があると思います。また、訪問する時間について時間の変更があった場合など丁寧にお伝えするようにしてまいります。

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。

・妻は、特養に入所していました、私はまだ頑張らなくてはなりません。戦時中の経験者として人間は特に食に注意せねば長生きできませんので、引き続きヘルパーさんの調理、アドバイスに満足しています。ヘルパーさんの多様な料理で健康に生きられていると自覚しています。・時間が短かすぎて、費用だけは倍とられるようになった。・いつも感謝しています。ヘルパーさんの休息時間など気がかりです。・ヘルパーさんは与えられた責任をきっちりやつていただいています。・一生懸命やっていただき本部へ礼を申した経験があります。宇治の介護の取り組みは最高です。前の久保田市長とも一緒に介護は大変力を入れてくれ、今度の山本市長も頑張っており、助かります。

『サービス満足度アンケート』調査票

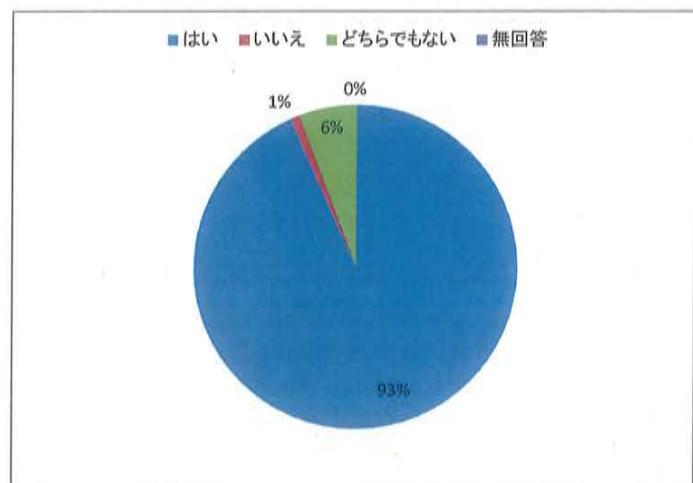
事業所名 東宇治
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 120 枚
アンケート回収数 104 枚(内 郵便回収 27 枚)
回収率 86.7%

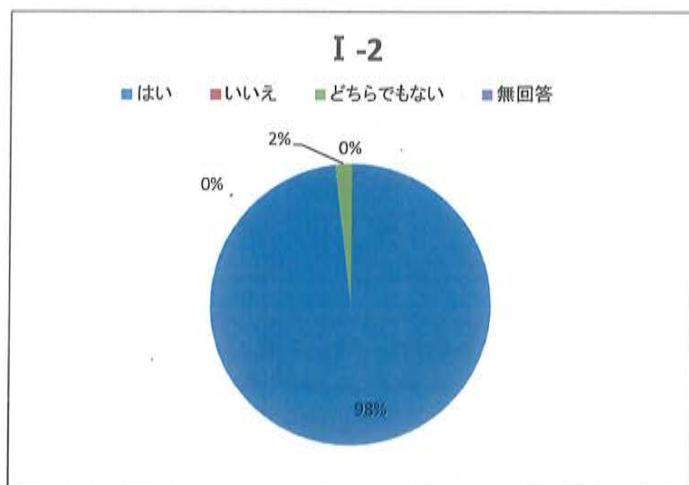
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	97	1	6	0
I -2	102	0	2	0
I -3	89	0	15	0
I -4	97	0	7	0
I -5	85	2	17	0
I -6	91	3	8	0
I -7	77	5	20	0

II (1) 【生活援助】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	54	24	13	0	0	0	13
II (1) 【身体介護】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	21	5	3	0	0	0	75
性別	男性	女性	無回答				
	37	61	5				
年齢	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答		
	2	15	42	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
	31	25	17	8	8	5	2
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答			
	48	25	22	9			

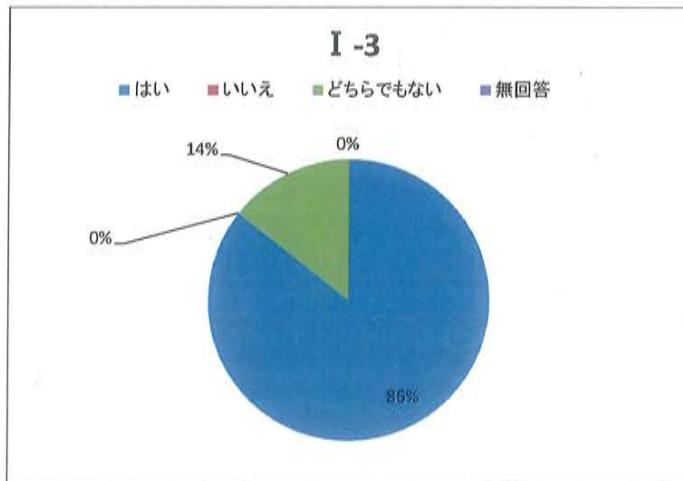
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



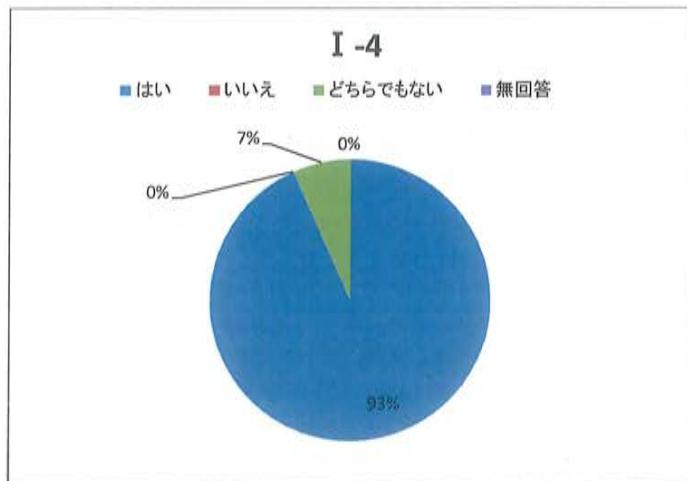
清潔感のある身だしなみをしていますか。



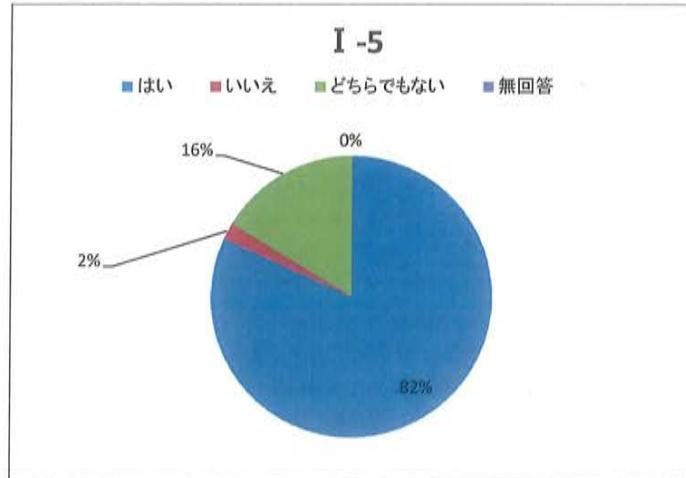
相談しやすい雰囲気ですか。



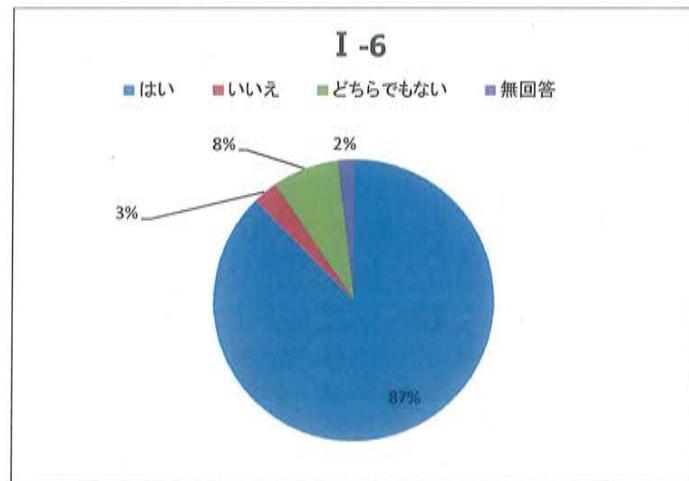
サービスを提供する
際、あなたの気持ちや
家族の思いを大切にし
ていますか。



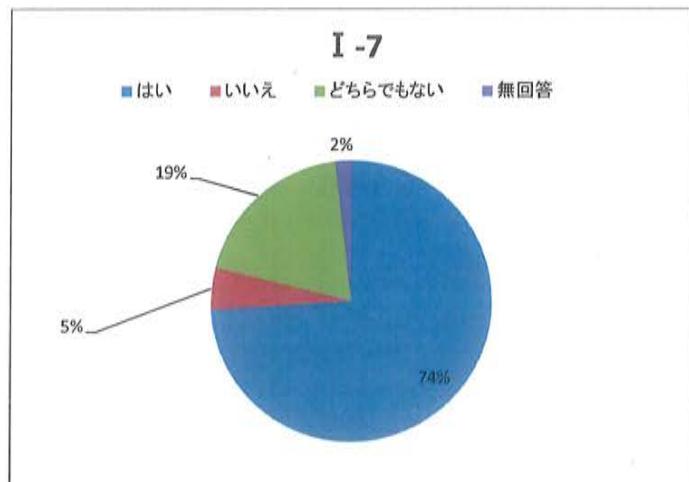
サービス内容や利用方法等の説明はわかりやすいですか。



守秘義務は守られていますか。（他の利用者のことや職員自身の家族のこと）



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。

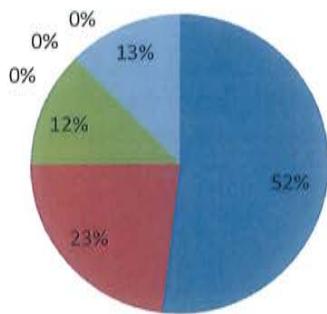


II. ホームヘルプサービスについてお尋ねします

(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、いずれかひとつ〇印をつけてください。（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〇印をつけてく

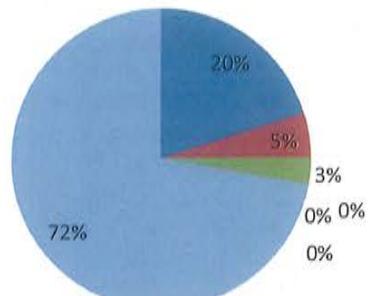
生活援助

■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

■満足 ■ほぼ満足 ■ふつう ■やや不満
■不満 ■わからない ■無回答



理由

本人の自立性を育てる為、本人が出来る事は多少時間がかかるても本人にさせて見守って下さる姿勢にとても感謝しています。

お掃除はすみずみまでいきとどき、時間内に仕上げて下さいます。

とても良くしていただいているが、浴室やトイレの掃除が十分ではない時がありそれを言いにくい事があります。

(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。

このままいけたら結構です。

女性ヘルパーさんの調理に満足しています。大正生まれの家内に比べると若いヘルパーさんの多様な料理で健康に生きられていると自覚しています。(足腰は弱っています。)

ヘルパーの時間がわかりにくい。

親切、丁寧にしていただいて有難いと思っています。

大変利用者の身になって理解して頂き、援助内容を提案頂き安心しています。

現状で十分満足しております。ありがとうございます。

なにもかもお世話になるとよけい動けなくなると思い、できる事は自分での主義で過ごしています。

私宅には美馬Hさんをはじめ色々と皆さんに御厄介になっております。良いお人柄の方ばかりに出会えて私も色々と勉強させてもらっております。なにとぞよろしくお助け下さいませ。

みなさん丁寧でまじめです。そしてやさしいです。

週1の訪問を楽しみに待っています。相談しやすい人柄との確なアドバイスに何時も助けられて感謝です。サービス公社には私達夫婦は午前デイ利用のため、午後は疲れているので、土曜日の利用をお願いしてきましたが、なかなか実現しない現状です。

非常に楽しく気楽にお話しが出来る。時間が短かすぎる。

母の病院の受診前等栄養をつけて頂き感謝しています。

ヘルパーさんたちはよくしてくれます。私は満足です。

時間が短すぎて大変。費用だけは倍とられる。

感謝。ヘルパーさんの休息時間など気がかりです。

みなさんがよくして下さいますので安心です。

充分満足して何も言う事はありません。

ガラス窓の掃除は出来ないのでしょうか。雨上がりの日等汚れていても出来ないとの事。

良くしていただいている。

ヘルパーさんは与えられた責任をきっちりやっていただいている。私は十数年前弟の介護ヘルパーによる寝たきりの介護を世話したことがあります。一生懸命やっていたとき本部へも礼を申しした経験があります。宇治の介護の取り組みは最高です。前の久保田市長とも会社の組合で一緒に介護には大変力をいってくれ、今度の山本市長もがんばっており助かります。

広野事業所ヘルプサービス係

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

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。

おおむね満足…満足とほぼ満足を含めると57%の方が良い評価をしてくださった(生活援助)

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。

不満足と思っておられるお客様、普通と答えられたお客様が満足して下さるよう、サービスの質の向上を図っていく必要あり。ヘルパーさんからの情報、サービス提供責任者での訪問等でお客様との信頼関係の構築をはかりサービスの提供に繋げていきたいと思います。

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。

ヘルパーさんが来るのが楽しみです。話し方、接し方が優しく丁寧な仕事振りには感謝しています。優しく笑顔で話して頂いております。色々な悩みごとも聴いて頂き良い相談者です。ヘルパーさんに来て頂き母も喜んでいます、家族も助かっています。願わくば、私が死ぬまで今の方に来て頂きたいと思っております、無理でしょうか？感謝しております。ヘルパーさんに対する責任者の方の目配り、気配りに加え心配りも充分にされているようで、みんなイキイキ仕事をして下さっています。諸般の諸事情を考慮すれば今以上の事は望めません。満足しております。患者に対し話し方、接し方がやさしく、丁寧な仕事振りには感謝しています、入浴も隅々まで洗って頂き本人は気持ち良かったと喜んで上がってきます。

サービス時間が短い。都合によりとは言えヘルパーさんを変えないでください。サービス提供責任者の資質が問われます。責任者のレベルアップが最優先事項と思われます。ヘルパーさんの人により差がある。ヘルパーの変更は早めにして欲しい。

『サービス満足度アンケート』調査票

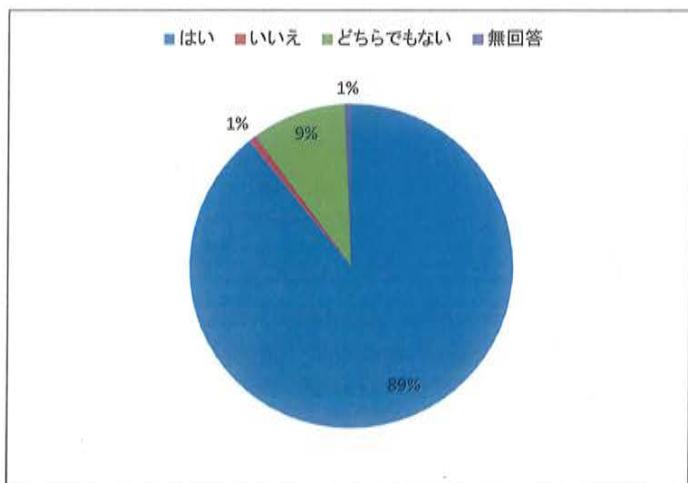
事業所名 広野
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 158 枚
アンケート回収数 137 枚(内 郵便回収 17 枚)
回収率 86.7%

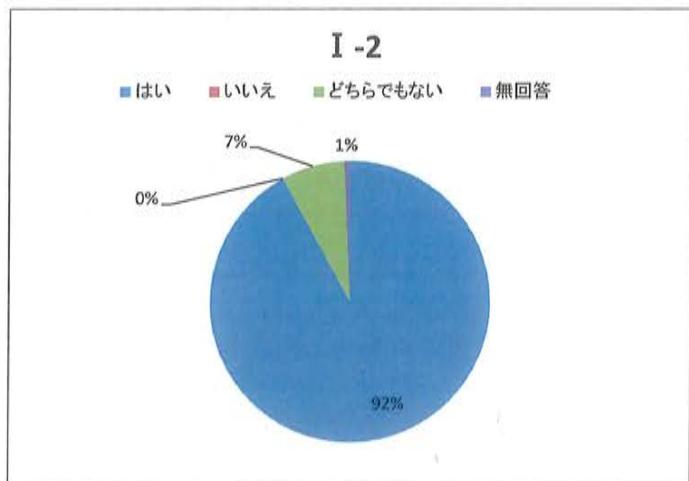
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	122	1	13	0
I -2	126	0	10	0
I -3	119	4	13	0
I -4	117	1	16	0
I -5	117	1	17	0
I -6	115	7	14	0
I -7	104	6	24	0

II (1) 【生活援助】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	61	24	23	3	1	0	25
II (1) 【身体介護】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
	22	8	7	1	1	1	97
性別	男性	女性	無回答				
	48	78	8				
年齢	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答		
	2	23	58	46	29		
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
	35	22	18	15	6	10	2
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答			
	60	41	10	26			

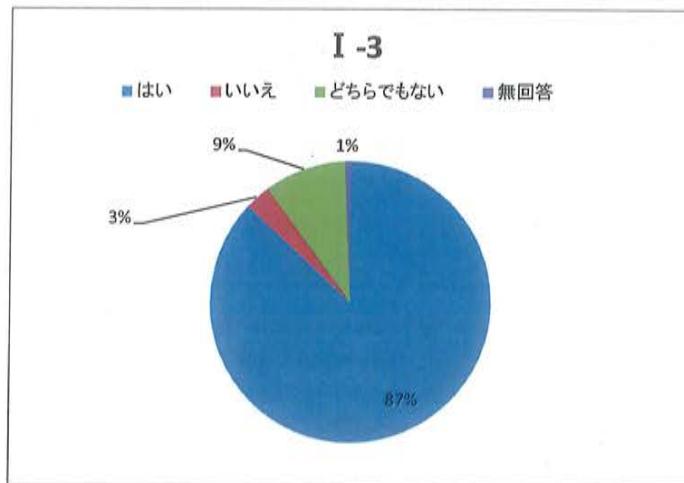
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



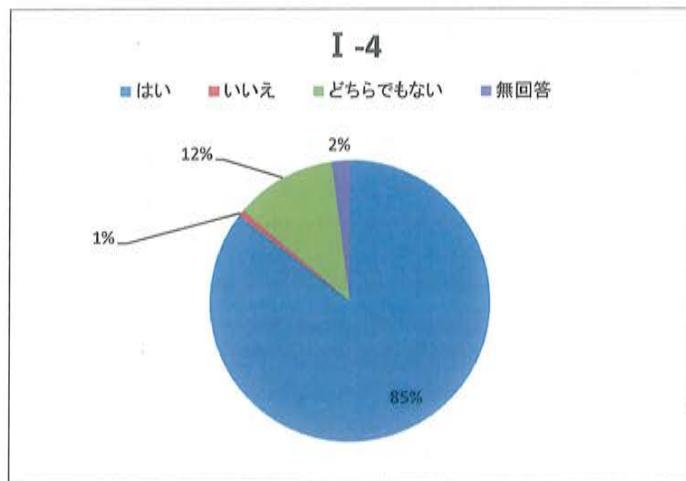
清潔感のある身だしなみをしていますか。



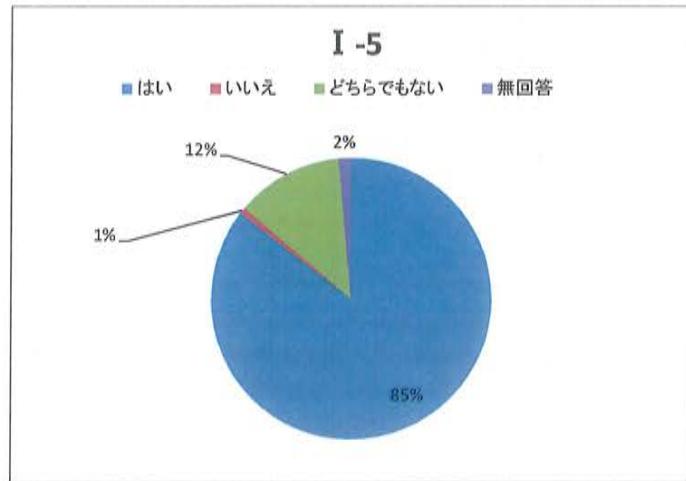
相談しやすい雰囲気ですか。



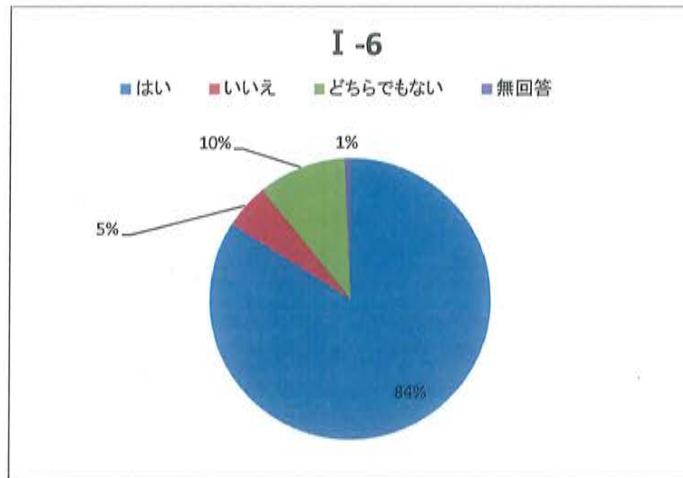
サービスを提供する
際、あなたの気持ちや
家族の思いを大切にし
ていますか。



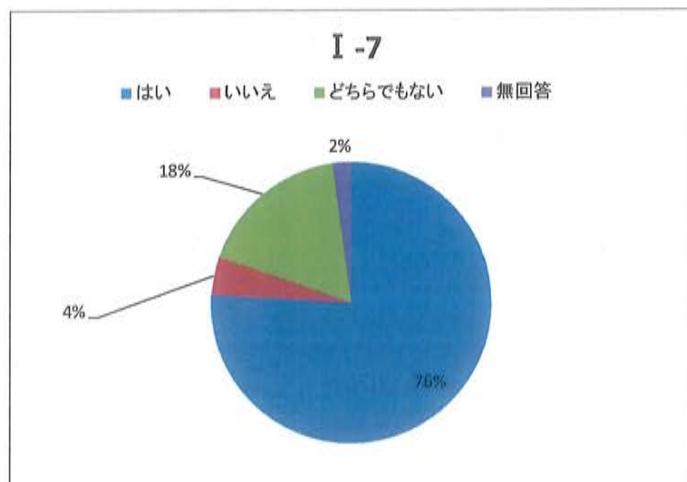
サービス内容や利用方法等の説明はわかりやすいですか。



守秘義務は守られていますか。（他の利用者のことや職員自身の家族のことあなたに話していませんか）



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。

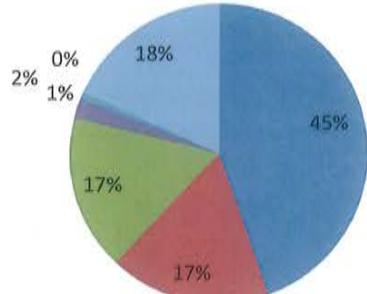


II. ホームヘルプサービスについてお尋ねします

(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、いずれかひとつ〇印をつけてください。(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〇印をつけてください)

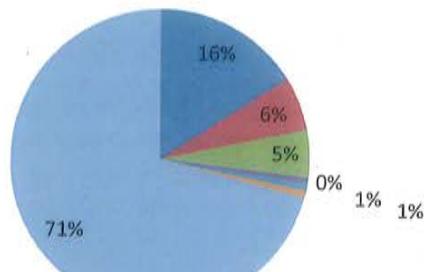
生活援助

■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

■満足 ■ほぼ満足 ■ふつう ■やや不満
■不満 ■わからない ■無回答



理由

1時間以内に家の中の掃除(1階のみ)をして貰う為に掃除の邪魔になる物を片付けておくが徐々に困難になってきていく2階と風呂掃除は月に1回のみにしている

浴を言えばもう少し積極性が欲しい

現在の時間で十分な援助に満足しています

派遣して頂いているヘルパーさんの個人差はあるがそれも個性。気にならない

大底CDの指導により気持ちよく生活ができています、ありがとうございます。

丁寧にお掃除して頂いています

自分のできない所をしてもらっている

お釣りを間違える。買い物に失敗してくる

いつも楽しみにしています(入浴)

ゆきとどいて、とても満足しています。

個人差がある。風呂椅子等カビが目立つ。便器の内側の汚れが気になる

(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。

満足しております 他4人

際月とともに現状維持が難しくなってきているのがわかり今後どのようにするのが良いのか不安でもある 出来る限り入院や入所はしたくない

大変お世話になります。毎日おいで下さるのを楽しみにしております 気持ちよく話をして下さり感謝しております皆さまにあつく御礼申し上げて下さいませ。どうかこれからも宜しくお願ひします

(1)の質問は総て大満足です

感謝しております 他2名

母の自立度も落ちてきました痴呆もあり普段自宅の記憶も無いのにSS(2~3日)から帰宅すると、おやつを食べながら「やっぱり家は落ち着く」と笑顔で言います。老々介護ですが在宅介護で頑張りますので皆様のフォローを宜しくお願ひします

何時もやさしく笑顔で話して頂いております。色々の悩みごとも聴いて頂き良き相談者です。利用者として大変うれしい事です、訪問日を楽しみにしております。今後ともご迷惑をおかけ致しますが宜しくお願ひ致します

患者に対し話し方、接方が優しく丁寧な仕事振りには感謝しています。入浴も隅々まで洗って頂き本人は気持ちよかったですと喜んで上がってきます。入浴日、月曜と木曜日はお世話になっています。デイサービスには週1回水曜日に行って楽しんで来ます

ありません。何事も喜んでいます。ヘルパーが来てくれる事を楽しみ待っています

週に1度しか父親の世話に来れませんで申し訳ありません。自分1人ではここまでやってこれなかったので助けて頂いて本当に助かって感謝の気持ちでいっぱいです。いつもありがとうございます。

いつも綺麗に掃除して頂いています 有難うございます。これから寒くなってきますので手が荒れるのでハンドクリーム等を渡して上げてください

なるべく同じ方が良いです。宜しくお願ひします。ご無理言います。※ホームヘルパーさんが家に来て下さって母も喜んでいますし私達家族も助かってます

買い物同行をお願いしていますが少々重いものでも全部持って下さいます、「後ろからバイクが来ますよ」と注意して守って下さるのは感謝しています。ゴミ出しを手伝って下さったり毛布等干してあると取り入れて下さったり、ゆき届いた事をしてくださいます病院について下さったり私は本当に助けられています。不服はございません(アリガトウゴザイマス)

安心して外出させて頂いております いつもお世話になっております

今まで充分です。宜しくお願ひします。

欲しい物が出来たときに買い物へ直ぐに行って欲しい、これからも朝ごはん ちゃんと作ってほしい

願わくばずっと私が死ぬまで、今の方に来て頂きたいと思います。無理でしょうか？

いつもお世話になります。今後とも宜しくお願ひ致します

細やかな気遣いありがとうございます

ヘルパーさんに対する責任者の方の目配り、気配りに加え、心配りも充分にされているようで、みんなイキイキ仕事をして下っています今後とも宜しくお願ひします

ヘルパーさんは同じ人が良いです

いつもお世話になります。ヘルパーさんのおかげで毎日が楽しく暮らし事が出来て喜んでいます。宜しくお願ひします

1時間以内にやる仕事はしているし、その範囲の仕事をすることに対してなんら文句はいえない、そういう意味では大変にまじめにやっているとおうものだが1時間を超す事とか精神的にどうだと思うことについて話はしたいけど、そう言った問題についてケアマネージャーと一緒に話をしてみるが人によっては完全に受け付けないと言う人がいるのだが、それももっともだと思える私としては私の家を一回掃除したらどこまで何時間でできるのか汚してみるのも一つの方法あると思う。とりとめもない文章になったがとにかくヘルパーさんは現在私家では最高の仕事をしているのである

今後、あいも変わらずサービス精神を忘れないでください。これからも宜しくお願ひします。
この支援大変ありがとうございます。何時までも現在の職員様が変わらない事を願っております
大抵の人は親切で良くしてくださいます
視力の悪い方の場合は掃除のできない所(サービス外の部分)をして頂きたい
ヘルパー変更は早めに連絡ください
ヘルパーさんが変わられる場合、2~3日前に知らせて欲しい
特になし、一人でいるので、お話できるのが楽しみ
ヘルパーさんはよくしてくださいます
人により差が大きい
諸般の事情を考慮すれば今以上の事は望めません
とても行きとどく方で本当によろこんであります。ありがとうございます
皆様大変親切にて満足しています。ありがとうございます
入浴の介助は受けておりませんが一ヶ月にいちどでも思いっきり背中流してほしいです。右手に力が入らなくて困っています
サービス時間が短い
とても積極的にやって頂きありがとうございます。今後とも宜しくお願ひします
もう少し自分に責任をもって言われた事をやって欲しい
とても助かってます。他1名
お世話になる事、一年半ぐらいになりますが時間いっぱい丁寧に常に利用者の気持ちを察してください、ご援助頂き心から感謝しています。ありがとうございます。これからも宜しくお願ひします
限られた時間内で一生懸命頑張ってくださいて感謝しています。都合によりとは言え余り担当を変えないで欲しいです
ヘルパーさんの引き継ぎが不十分だと思います。(例)4枚入りのハムを2枚使って料理をして残り2枚はラップに入れて保存…ここまでいいと思います。但し残されたハムは1週間たってもそのまま放置されています。料理の材料を冷蔵庫に戻すのを忘れたと事業所から電話連絡、謝罪あり…了解して当方で片付ける。この時点でサービス提供責任者の仕事は終了したと思われています、ほんとうにそれで終わりですか?次回行くヘルパーさんに事情を説明してそのフォ
事業所として「引き継ぎ」の体制を十分に取っているかどうか?
サービス提供責任者の資質が問われます、責任者のレベルアップが最優先事項と思われます、いくら希望や改善点を話してもそこから先に進みません

西小倉事業所地域包括支援センター係

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：谷口 さつき

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。

- ・概ね好評価を得ていると思いますが、設問Ⅰ-4, 5, 6については、「どちらでもない」や無回答が他の項目よりも多かった。相談しやすさについては、一人でも「忙しそう」と感じておられるのであれば、他にも感じている方もいると思われる。その他、アンケートに書いてくださっているコメントについては、係内で共有し、改善したいと思う。
- ・前回のアンケートにて、包括職員に対するコメントというよりも、ヘルプやデイなど、サービス事業に対する思いではないかと思われるものが、結構あったので、今回は、口頭などで、包括職員に対してのアンケートであることを説明したつもりだったが、一部、勘違いされていると思われるコメントがあったので、今後もアンケートを行う際には、注意していこうと思う。

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。

個人情報におけるマイナンバーへの疑問は、今後、直接問い合わせがあるかもしれないの
で、介護保険課や健康生きがい課に事前に確認しておく必要があると思いました。

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、お電話下さったり、訪問して下さり、優しく接していただき、有難く思っております

(お叱りの言葉)

・老人を相手に仕事をしているのだから、年金や老人の現実、社会の動きなど現在の老人の
実情を知っておくべきではないか

『サービス満足度アンケート』調査票

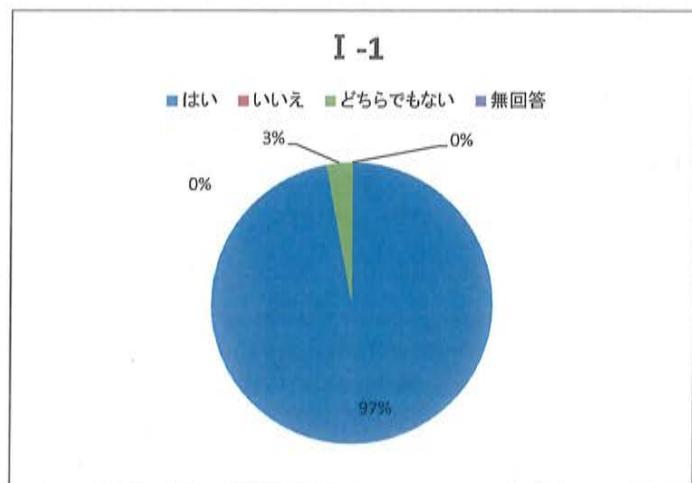
事業所名 西宇治地域包括支援センター

アンケート配布数 79 枚
 アンケート回収数 67 枚(内 郵便回収 47 枚)
 回収率 84.8%

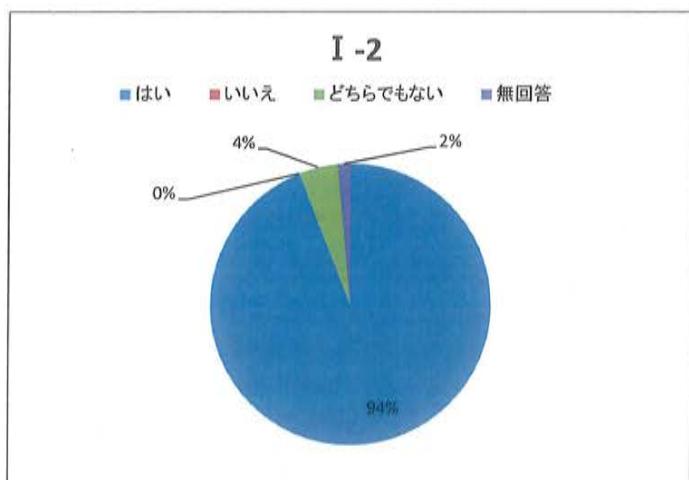
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	54	0	2	0
I -2	53	0	3	1
I -3	54	1	1	2
I -4	52	0	6	2
I -5	44	2	5	7
I -6	53	1	9	4

II (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	43	21	17	40	19	8	2	2	0
II (2)	はい	いいえ	無回答						
	4	61	2						
性別	男性	女性	無回答						
	25	39	3						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	2	15	38	12	0				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	31	30	6						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	23	24	12	8					

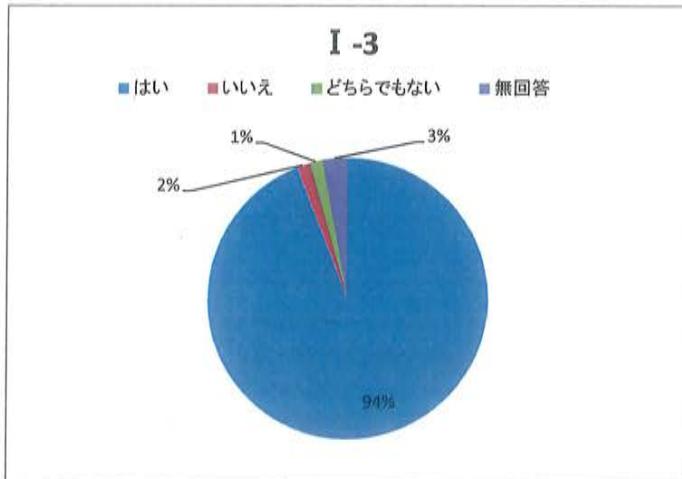
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



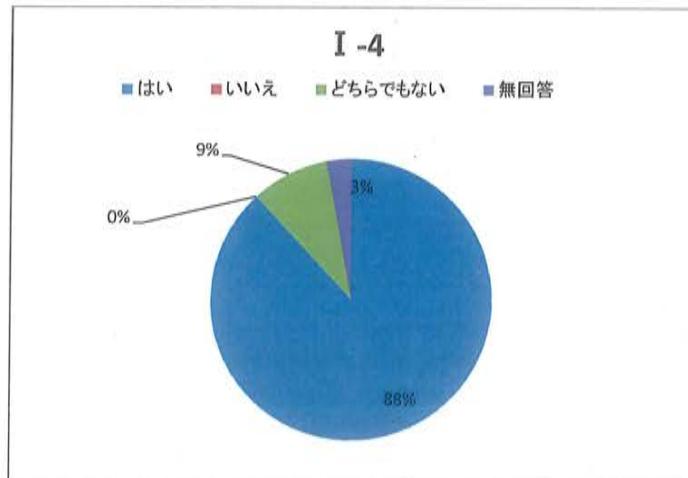
清潔感のある身だしなみをしていますか。



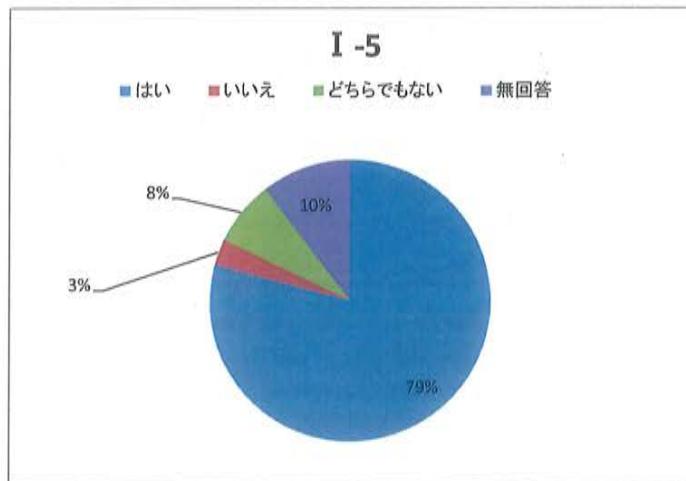
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



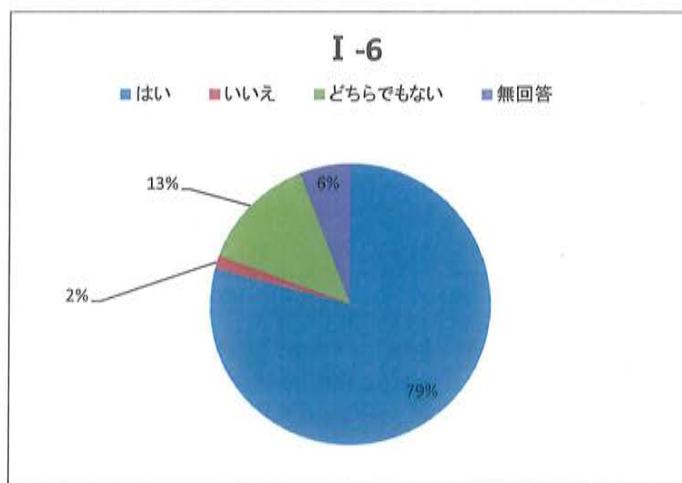
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



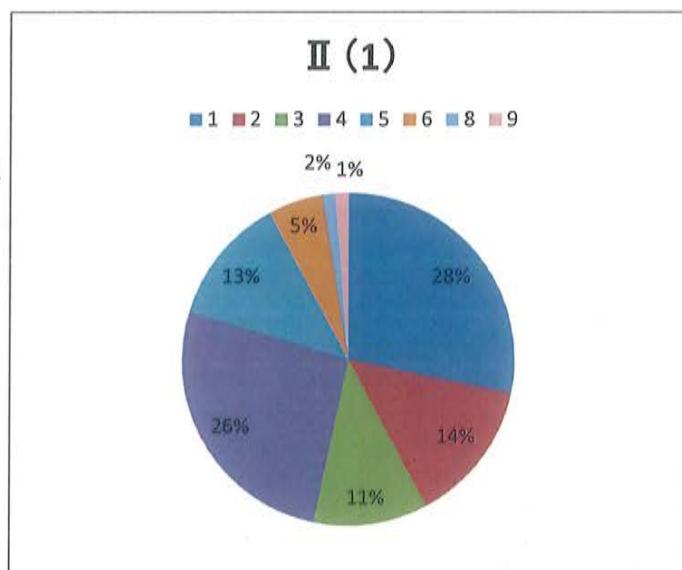
あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。



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) 介護サービスを利用してよかつたことは何ですか。

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）



(1)9.その他(具体的に)

対面販売(タバコ切手)しているので、会話することが多い

週1回ですが、とても楽しみしていっています

曜日になると楽しくなる

食事はとても味付けがよいので楽しんで頂いています。有難いです。お風呂もとても有難いです。

他人が来てくれることで家の風通しが良くなつた

安心感がでてきた

(5. 友達ができた?)男性なので、声掛けがしづらいのと、耳が難聴なので、自分から一方的に話すようになる。補聴器は雑音と疲れるのでかけたくない

(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。

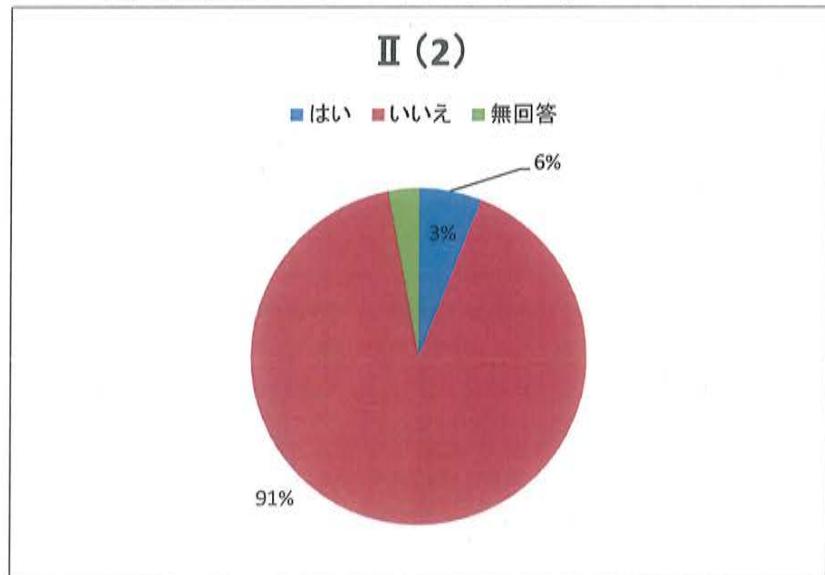
自分自身気をつける事以外しようがない

お掃除に来て下さるヘルパーさん以外にはお話する方居られませんので少し寂しいです。外はどなたもお出でにななりません。書類や印鑑を下さいと言って来られるくらいです

マイナンバー制度が施行されるようになると、入院しなければいけない時等、どのように保管すればよいのか心配です

人間の目の動きがたよりなので数字を1つ読みちがえても大変な事になるので、私はあくまで一つしかない、名前でやるべきだと思います(マイナンバーについて回答致しました)

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。



(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。

中途半端な年齢で同じ年、又は年上の人には、気を使ってしまうので、自分より年の下に変えてもらいました。

人(本人)の話を終いまで聞かないで、ちがう意味に取って本人が気を悪くしています(ゆっくり聞いてください)

体の調子の悪い時少しやってほしいと思ってもそれは(だめ)と断られる時はとても悲しい

担当者が代わって現在は満足していますが、以前の担当者とは、男性の事もあったと思いますが、お互いかぶつきら棒になって話す場合も出でたり、一対感になっているようで、あまり話が腰を割ってしゃべるのが、こちらが、問題になる対応を相手に求めたり、難しかったり、こちらの判断が足りなかったり、やはり人間関係は何処でも難しい所があります

(4) 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。

介護予防デイサービス利用料について、保険料は所得区分により支払っているが、要支援1と要支援2の者の利用料は更に2割と1割の差異があり、訓練内容は同じでも週1回と2回の違いがあり、納得できない。1割と2割の差は大き過ぎないか?

一度、所内見学がしたいです

ヘルパーさんにはいつもありがとうございます

毎月、お電話下さったり、訪問して下さり、優しく接していただき、有難く思っております

体が不自由の上、一人で生活しておりますので、ヘルパーさんに助けられ感謝して居ります。

足が不自由なので、もっと歩けるための訓練をしてほしい。その人にあつたリハビリをもっとする。遊ぶより、リハビリ重視!

介護保険負担割合が8月から事前の知らせも何もなく2割になった。何の広報もなく、280万円の基準はどこから出ているのですか。年金の積立金は何兆円あるはず。政府が自由に他に使って老人を苦しめないで!!

お相談コールで何時も月1度電話下さる方とても親切で楽しみにして居りいろいろお尋ねしたり教えて戴いて居ります。それが何よりの救いです。嬉しく思って居ります。有難う御座いました

・アンケートの結果良くなつたことがあればお知らせください

・老人を相手に仕事をしているのだから、年金や老人の現実、社会の動きなど現在の老人の実情をもっと知っておくべきではないか

要支援の場合、通院する時一人では無理な時、付添の人がいてくれる時は良いのですが、直ぐにでも必要な時だと来てくれるは安心ですが、病気を持っている者にとってはもう少し通院時の心配をしなくて良いように柔軟に考えて頂きたいです

いつもありがとうございます

貴重ないい機会をいただきまして本当に感謝致しております。地域包括支援センターの中に介護認定度に関係なく全ての人がいつでも自由に入り出来る談話室を作っていただければ、交流が増してより明るい気持ちになると思います。一日誰ともしゃべらず終わってしまう知り合いが沢山いらっしゃいます。

東宇治事業所地域包括支援センター係

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。

- ・アンケート全体的にヘルプサービスやデイサービスに関する回答が多く、予防ケアマネジメントに対しての回答は少なかった。例えば、「体操したりお話しできるので楽しい」「45分されていない。近所の人は 1,300円で1時間掃除してもらっている」「きたない狭い家ですのにいらしてくださる皆様は一生懸命働いてくださいまして感謝の念でいっぱいです」など。アンケートの説明が必要と感じる。サービス事業所のアンケートと混同されている。
- ・包括支援センター予防ケアマネジメントに対する回答は、「丁寧な対応」「やさしく聞いてもらっている」「大切に考えてくださっている」などあったか窓口のイメージに近い評価が多かった。一方、「硬い」や「何か頼りなりそう」との意見も1件ずつあった。上記の事から全体的な満足度は良いと考える。

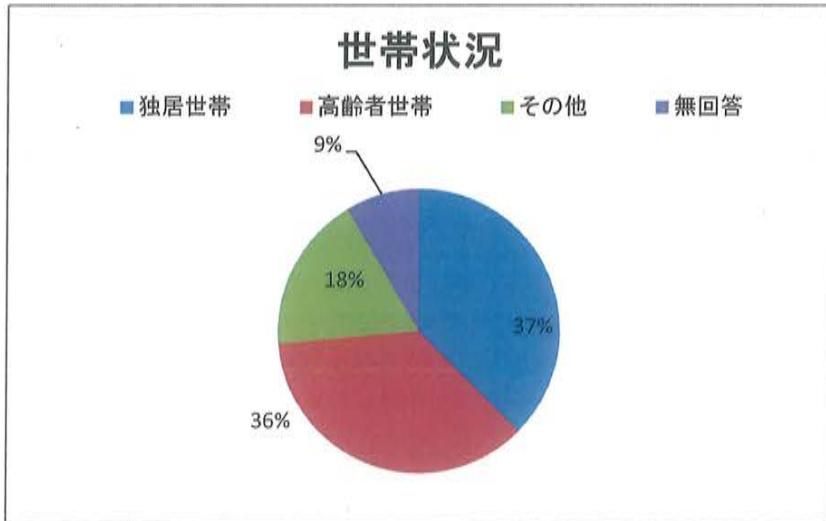
2.今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒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。

複雑な制度や改正に対して、わかりやすく説明していく。その場合、ご本人の気持ちに寄り添い対応していくことを係全体で考えていく。

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。

- ・担当のケアマネさんはどんな小さな相談にものってくださり利用者は元よりその家族がどれ程心強いか…感謝の言葉しかありません。私が母を支えていけるのはこのケアマネさんがいて下さるおかげです。
- ・常に見守ってもらっていると思います
- ・担当してくださっている方を全面的に信頼し感謝いたしております。
- ・同じ病気に対する姿勢が良い方向に向いた。
- ・とても大切に考えてくださり感謝しています。
- ・やさしく聞いてくれます。生きていく元気をもらっています。
- ・介護予防サービスの提案が少ない。もっといろんな情報、先を見越したことを提案してほしい



『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 203 枚

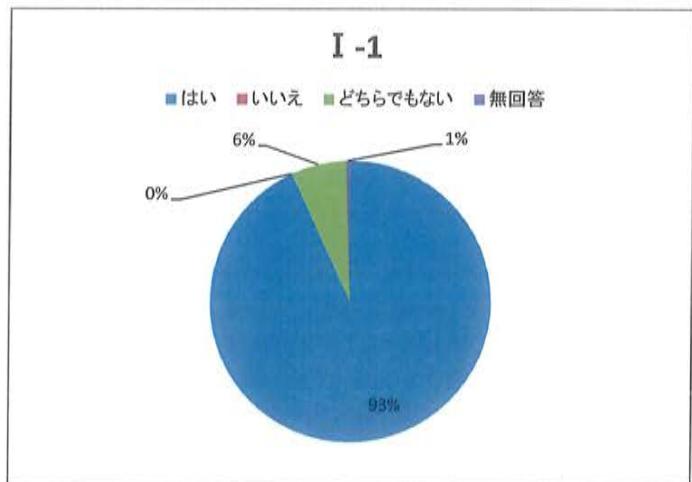
アンケート回収数 174 枚(内 郵便回収 137 枚)

回収率 85.7%

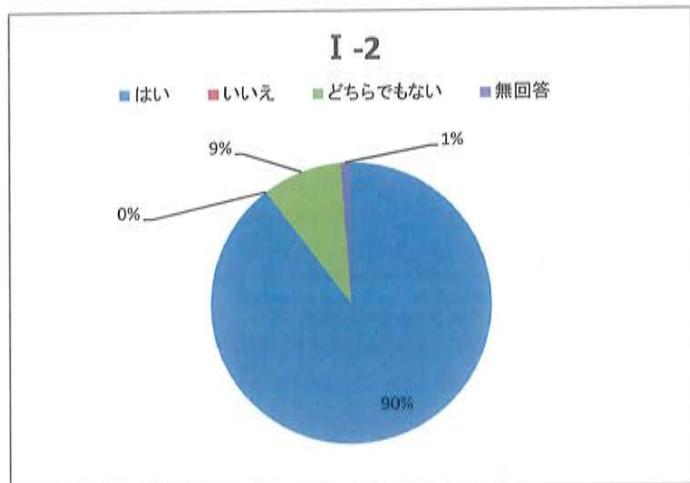
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	54	0	11	1
I -2	53	0	16	2
I -3	54	2	14	1
I -4	52	1	20	8
I -5	44	4	25	14
I -6	120	14	27	13

II (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	96	52	27	89	46	35	10	9	0
II (2)	はい	いいえ	無回答						
	5	153	16						
性別	男性	女性	無回答						
	47	118	9						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	6	25	80	59	4				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	88	69	17						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	65	63	31	15					

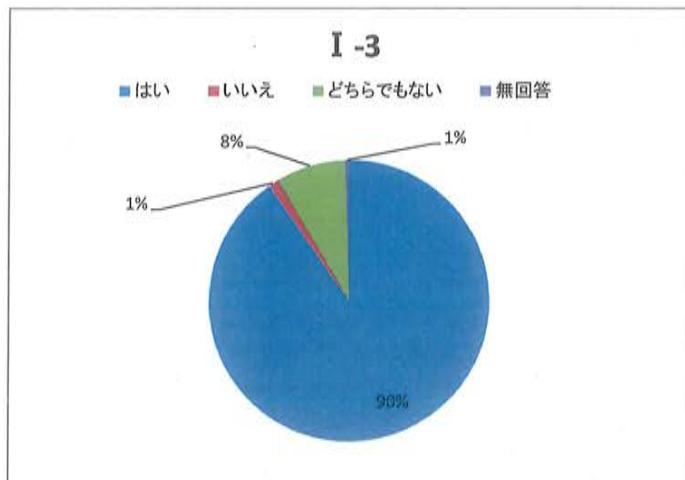
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



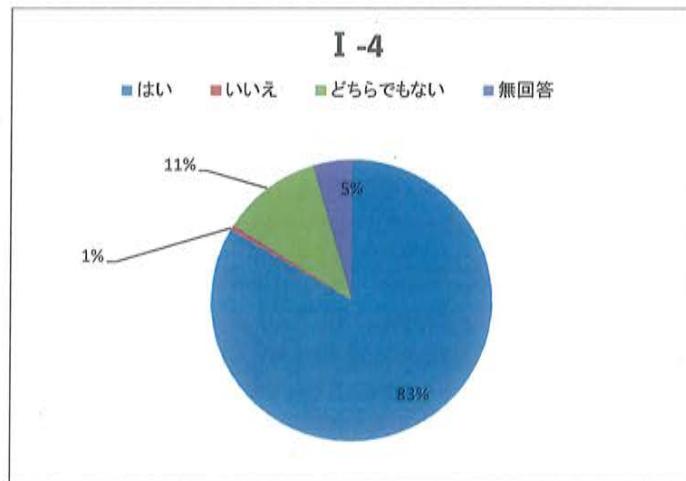
清潔感のある身だしなみをしていますか。



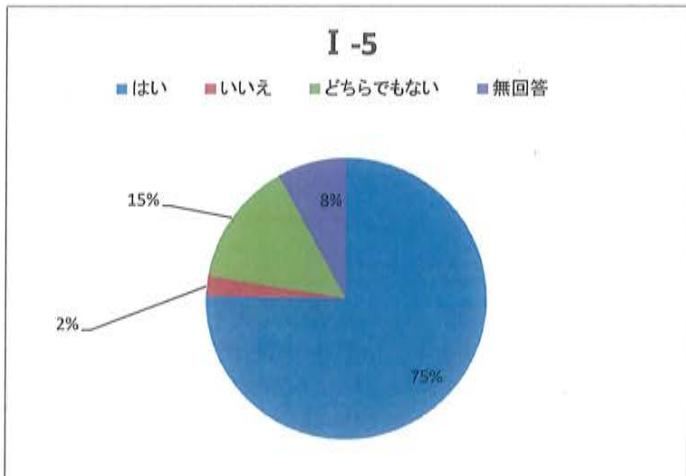
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



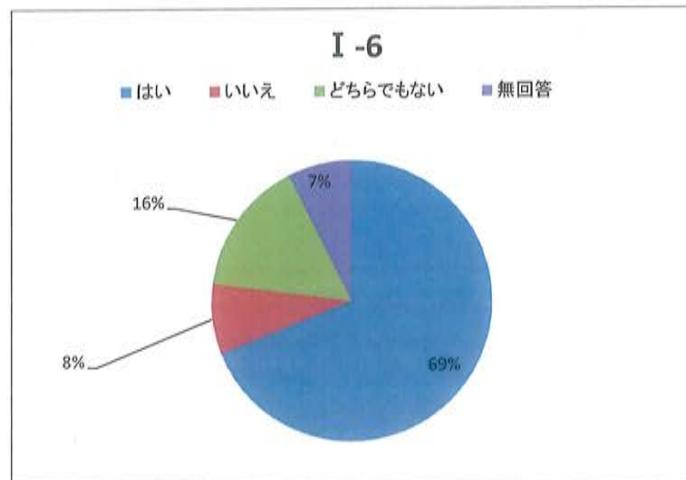
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



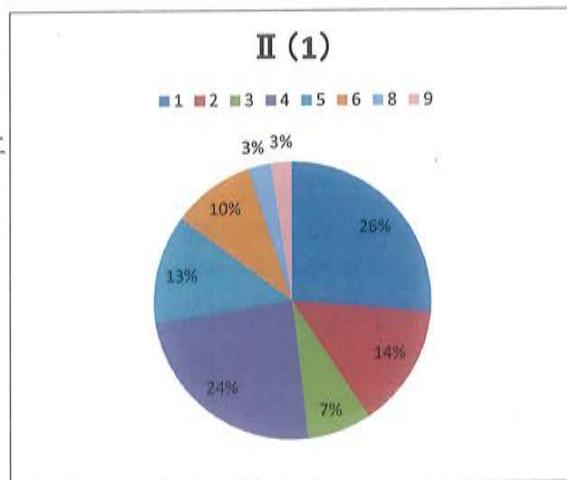
あなたの生活をより良くするため、いろいろな提案をしていますか。



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) 介護サービスを利用してよかったですことは何ですか。

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）



(1)9.その他(具体的に)
少しでも、ちょっとずつでも自分のために前向きにと動かねば勿体ない。(職員は)他人のために、いつも変わらない態度で、接してもらって、(自らも)リハビリを励むようになりました。
病気に対する姿勢が良い方向に向いた
親切で嬉しいです。
(Iの3~6についての自由記載)いつの頃からか作業時間が短縮されました。先月から掃除の場所を追加して下さったにもかかわらず作業時間は変更されていません。担当のヘルパーさんは仕事の手抜きをするような方ではありませんので作業が厳しいようにお見受けしました。担当ヘルパーさんに作業内容の追加に対する厚意があっても時間がありません。ヘルパーの作業の緩和を考慮して頂き、更に利用者(弱者)との対話の時を5分でも設けて頂けたらヘルパーの休養にもなると思います。
体を力いっぱい動かして運動が出来る事に感謝している。
(一人ひとりの)ヘルパーの1日の負担回数(派遣回数)を少しにしないと、(一人ひとりの)サービス時間が少なくなるのではないか?
全部良、文句無し。こちらから一度お礼の言葉がいいたいです。私は別の事業所で世話をしていますが、どなたも頭が下る位、一人ひとりの事を大切に、分け隔てなく働いておられますので心から御礼申しあげます。
外出の機会が多くなる事で身だしなみに気を配る様になった。
加齢とともに衰弱のスピードを微妙にゆるめていっているのではないか?と感じている。
将棋が出来る(維持できている)
(8何も変わらないを選択、追記)少しだけ楽になったのではないか
体操したりお話し合い出来るのが楽しいです。

(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。

家族の事で色々と悩んでいます。親子関係の事ですが難しいので困っています。身近に相談したいと願っています。

個人情報ということに、最近はそう神経質に云われますが、年齢的というかわたしは余りこだわってません。

今は何も気にする事ありません。

他に漏れないか心配です。

情報の取り扱いが複雑で分からぬ事が多く。

介護保険のサービス利用とマイナンバーとの関連はどのようになるのか?「ぼっぼ」の機関誌でも掲載してほしい。

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。



(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。

(4) 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。

応対の態度に癒され、元気が出て喜んでいます。
特にありません。一週間毎のリズムが生まれて穏やかです。感謝です。
ずいぶん長いお世話になっておりますので申し訳なく思います。
もう少し細部にわたって気配りある掃除をしてほしい。わからないことがあれば勝手せずに尋ねてほしい。
私は現在週1回のデイサービスで2回を希望しています(4月より)まだ1回です。後から来られた方が週2回で来られています。なぜですか?何か縁故等により配慮されたのか不明です。納得いきません。同じサービスを受ける者として平等であるべきだと思います。
何時も体調の事、気にかけて頂いて感謝しております。今後共宜しくお願ひ致します。
どう見ても時間不足で、今以上の要望は無理だと思います。
いつもありがとうございます。毎日が楽しくて充実しています。
担当のケアマネジャーさんは、どんな小さな相談にも乗つて下さり利用者は元より、その家族がどれ程、心強いか…感謝の言葉しかありません。私が母を支えて行けるのは、このケアマネジャーさんかいで下さるお陰です。
いつも丁寧に対応して頂いております。
家庭訪問時、指定された時間、日にちに私の都合で変更して頂く事がありますが、その時、気持ちよく私の都合に合わせて頂き感謝しております。
某デイサービスに早く利用できるよう毎日待っています。
願わくば、(デイサービス)スタッフもう1人欲しいです。
(デイサービス)常に行き、見守ってもらっていると思います
今担当して下さっている方々を全面的に信頼し、感謝致しております。
片付けすることで整理が出来て有難いです。
良く気が付いて親切にしてもらっています。
(デイサービス)マンネリ化しないよう新しいことも取り入れて欲しい。
デイサービスの食事は美味しい味付けしてあるので食べるのが楽しく載っています。職員さんに名前をムネに付けてほしいです。
私は火曜日は近所の高齢者の施設に顔を出し昼食を取っています。老人は元気のために、食事のバランスは大切ですね。私も室内もアルコールが好きです。アルコールの学習を知りたいものです。
年齢満80才代の母、障害を抱えた息子との二人暮らしで、汚い狭い家ですのに、いらして下さる皆様は、いつも一生懸命働いて下さいまして、感謝の念でいっぱいです。厚かましゅうございますが、今後共どうぞよろしくお願ひ申し上げます。
私のお世話になっている所は大変楽しくこられている方々もいい方ばかりですので、これ以上の要望はございません。
行政の発行する冊子が難しく、意味がわかりません。ヨコ文字や漢字にカナをつけてほしい。意味も分からぬ事が多い。
①介護時間が1時間では短い。せめて1時間半してほしい。②「老人を思う心」が欲しい。
いつも本当にありがとうございます。今の所は心配ありませんが、これから1年1年老いていきます。ほけない用に頑張ろうと思います。よろしく。
デイサービスの場所がもう少し楽しくなるような娛樂的な雰囲気が欲しい。
ヘルパーがもう少し長い時間が来てほしいです。1人身なので、普段は相手がいません。

もう少し物をよけて掃除を願えればと存じます
介護にいたずさわる人全般に介護にこだわり過ぎる意識が強すぎるため、掃除等家事一般への援助を傍観視する嫌いが多すぎる。現在シルバーセンターに掃除・洗濯を頼んでいる。(長欠のとき援助してもらったことあり感謝はする)
主婦の雑用の手助けをしてほしいが仕事に対する規制が多くて困る。もう少し自由な支援にしてほしい
介護度が重くなった場合に無理を言う時があるが問題は其の時何様に言いぬけるかだと考える。ポイントは相互の理解の気持ちが大切だと考えるが、他人同士であれば此れも限度がある。私は率直に質問するが何といっても接遇が安いと思います。一般的の給与者と介護職員の接遇を比較した場合に十円の差があると言ふではないか。此れを何とかならないのかと私は思ふ(下段に続く) (続き)誠に気の毒だと思います。私はデイサービスに行ってますが、職員の方々は実に真面目です。
昨年入院の際、再度訪れて下さり独居の私にはとても嬉しく思いました。感謝しております。いろいろアドバイスも頂きありがとうございました
使用料はUPするのに時間は短い(1時間)、ヘルパーさんが来るたびに下準備しないとおさまらない すぐハードでつかれる 台所の出窓そうじに手間がいる(移動で)
長男は朝7時には家を出て夜10時頃ですのでデイサービスへ行くのが楽しみです。色々な事も相談できますし食事もおいしいです。グループの方も好い方ですので喜んでおります
送り迎えしてもらって明るい気持ちで帰ります
H29.4月から要支援1、要支援2の介護度の者が現在利用しているデイサービスの利用やその他の介護サービスの利用について、利用ができなくなるとのことであるが、現実問題、軽度者の要介護認定定着者はどのようにしたらよいのか、早急に教えてほしい
介護予防サービスの提案が少ない。もっと色々な情報、先を見越した事を提案して欲しい

中宇治事業所地域包括支援センター係

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。

- ・II(2)、(4)より。具体的な意見や要望については、サービス内容についての記載となっている。そちらへの関心の方が高いように感じる。
- ・I-6他に比べて一番低い満足度となっている。サービスが軌道に乗っている方に対し、どこかで慢心している部分があるのかも知れない。

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。

- ・サービスに対する意見をきくことも、ケアマネジメント担当者のすべきこと。個別に聴けるようにしていかなければならない。
- ・高齢者世帯→高齢夫婦世帯の方が分かりやすいかも
- ・担当者を代えてほしいと思われたことが「ある」と答えられた方に対し、その方の思いを日頃からきちんとお聴きすることが出来ているのか、「ある」のに実際に担当者を代える相談をして頂けているのか否か、後者であれば我儘を強いているのではないか等気になるところである。自分自身の言動、利用者や家族の言動等、一つ一つ振り返る良い機会になった。

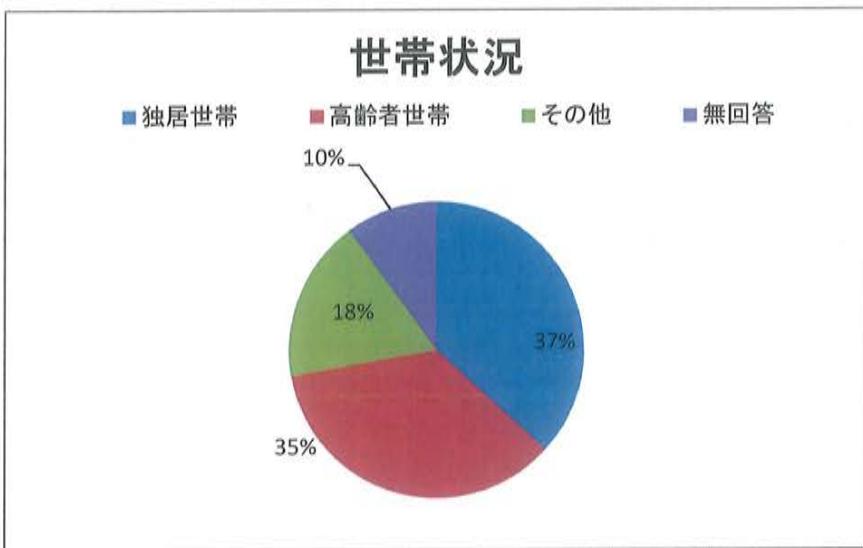
3.お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

【嬉しい】

- ・よけいなこと言われません。
- ・(I-4で)もちろんです。
- ・不安がやわらぐ。
- ・S様は人当たりが良く先々と何かを教えていただきます。
- ・(I-6で)利用者に合った改善(身体的・心体的)をアドバイスされたため、意欲的な生活が出来、喜んでいます。

【お叱り】

- ・もう少し、内容が分かりづらい事があります。
- ・これして下さいとお願いしても次来た時にすると云って何もしてくれない。
- ・私に連絡もしないで勝ってにスケジュールをきめてしまう。
- ・要望を云ってもしてくれないのでもう云わないことにしている。



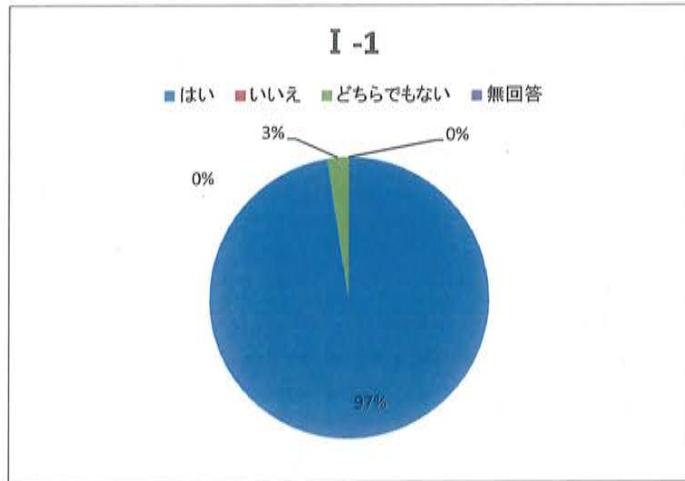
『サービス満足度アンケート』調査票
事業所名 中宇治地域包括支援センター

アンケート配布数 106 枚
アンケート回収数 79 枚(内 郵便回収 71 枚)
回収率 74.5%

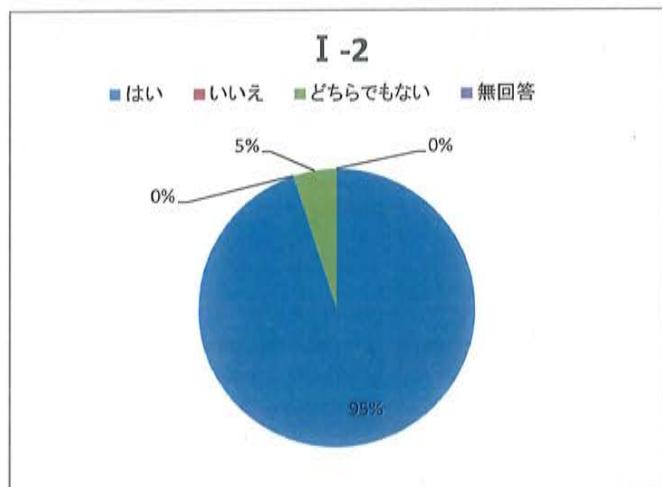
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I -1	54	0	2	0
I -2	53	0	4	0
I -3	54	1	4	2
I -4	52	1	8	1
I -5	44	3	9	7
I -6	52	7	12	8

II (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	48	27	8	34	24	11	7	5	0
II (2)	はい	いいえ	無回答						
	4	70	5						
性別	男性	女性	無回答						
	27	50	2						
年代	65歳未満	65~75歳未満	75~85歳未満	85歳以上	無回答				
	2	13	37	24	3				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	41	33	5						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	29	28	14	8					

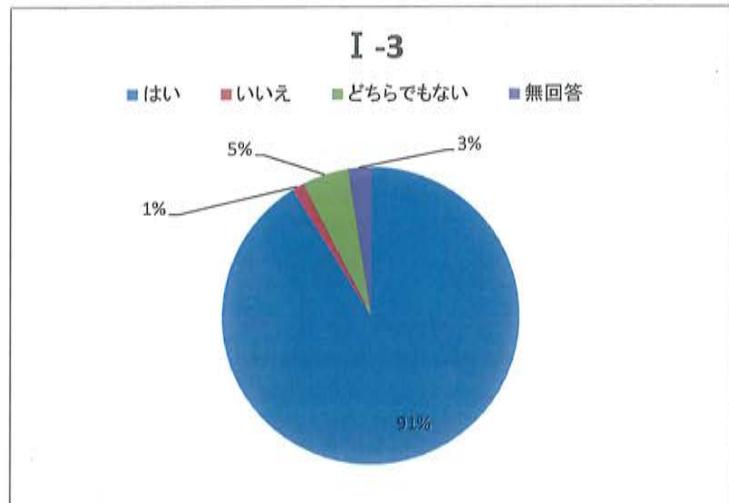
言葉遣いや態度は、ていねいですか。



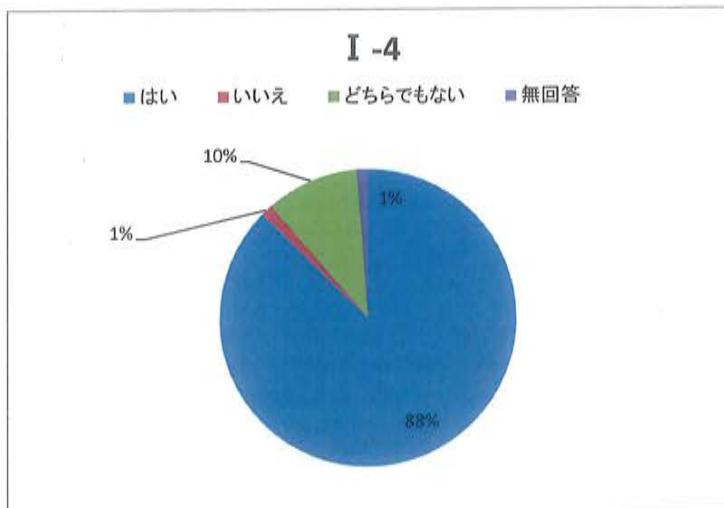
清潔感のある身だしなみをしていますか。



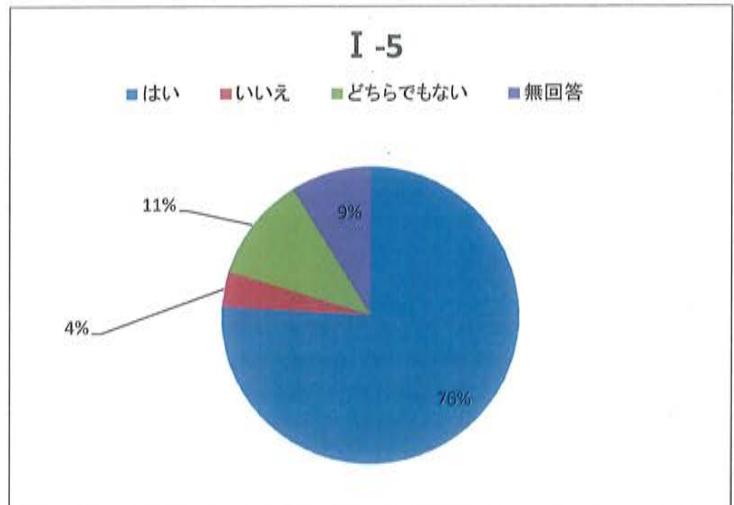
いつでも相談しやすい
雰囲気ですか。



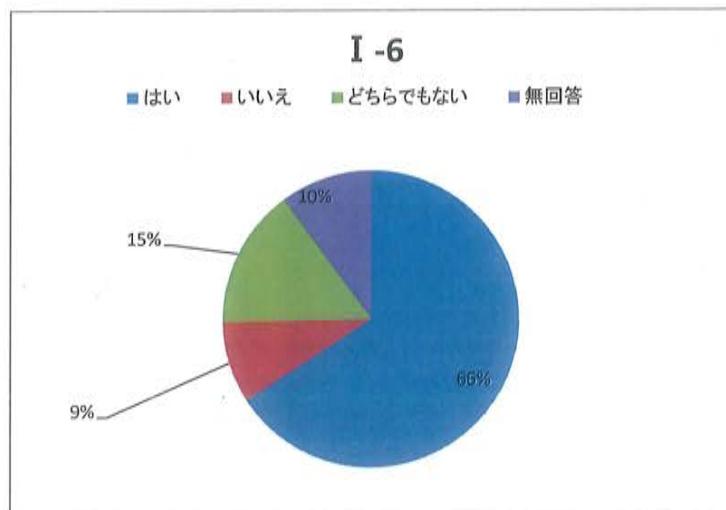
相談の際、あなたの気持ちや家族の思いを大事にしていますか。



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



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。



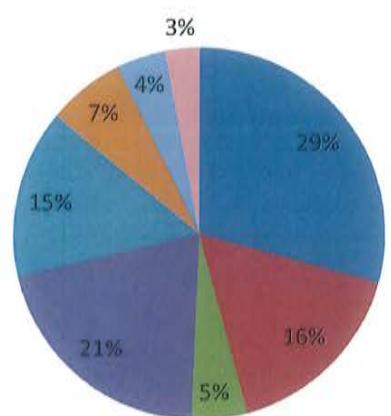
II. 担当者が所属している事業所についてお尋ねします

(1) 介護サービスを利用してよかったですことは何ですか。

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）

II (1)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 8 ■ 9



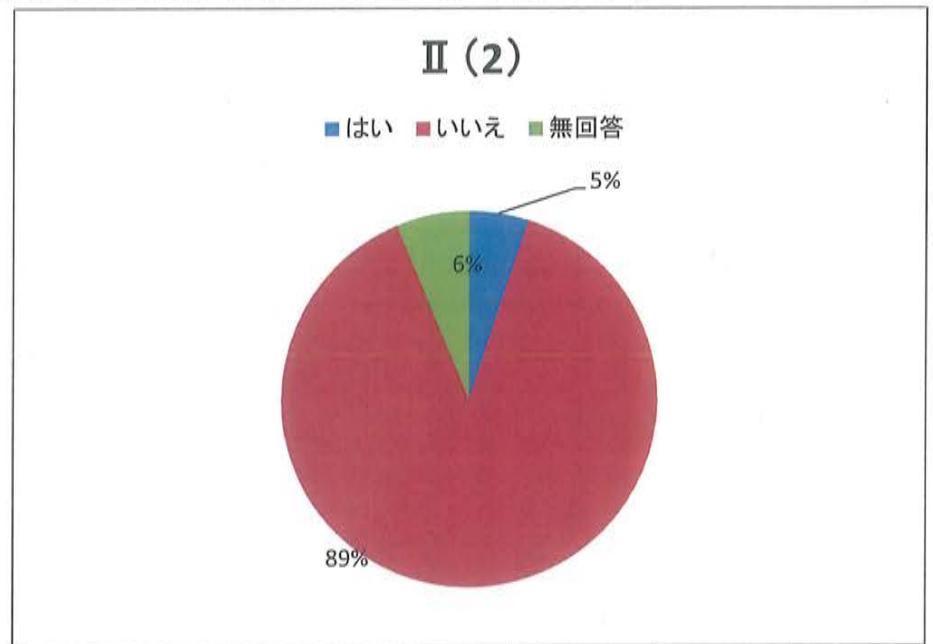
(1) 9. その他（具体的に）

- ・食事がおいしい。
- ・何を話しても聞いてくれる、若い人なので参考になるといわれることがある。
- ・相談したいことが出来たとき相談出来るという安心感が持てた。
- ・必要な力所に手スリを取り付け為移動が楽になった。
- ・なんとなく（気持ちが前向きになった）
- ・少し出てきた（意欲が出てきた）
- ・不安がやわらぐ
- ・お話しする機会が増えたから

(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。

- ・特になし
- ・もう少し、内容が分かりづらい事があります。
- ・パパ活リハビリに行くのが楽しみです。
- ・特にございません。
- ・有りません

(3) 担当者を代えてほしいと思われたことがありますか。



(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。

- ・全員ではありませんが掃除も上べだけで私が、帰られた後する場合があります。一部のひとですが。ありがとうございます云つておきます。会話の受け答え一方的。たまには。
- ・これして下さいとお願いしても次来た時にすると云って何もしてくれない。私に連絡もしないで勝ってにスケジュウルをきめてしまう。
- ・サービスの内容が悪くなった。
- ・宇治の事に付いて相談した時です。

(4) 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。

- ・週2回来もらっていますがいい人達です。ありがとうございます。
- ・今の通、現在のままでよろしい。私の方が其の事に付いて協力します。
- ・1の6項で利用者に合った改善(身体的・心体的)をアドバイスされたため、意欲的な生活が出来喜んでいます。
- ・要望を云ってもしてくれないのでもう云わないことにしている。
- ・大まかな掃除の様に思われる。「はたき」を使う、サッシの溝をふくなどは、あずかましい希望なのか?
- ・お世話になりありがとうございます。
- ・この様な時には、こんな対処が必要と言ふ事が分かりにくい。
- ・経験を重ねることにより、今後意見、希望が出てくると思います。
- ・菅井様は人当たりが良く先々と何かと教えていただきます。
- ・何時お世話様になります。
- ・この今まで結構です 喜んでいます。
- ・皆さんやさしくて大へん良い方です。おむかえに来て下さる日がたのしみです。
- ・いつもていねいにお世話して頂き有難く思っています。又皆さんとも楽しくお話出来て、なごやかな半日を過ごさせて頂いております。有難うございます。
- ・1週間に一度支援を受ける事が出来て大変嬉しく思っています。(掃除のみ)
- ・今 通所している広野デイサービスでは、昼からいつも機具を使っての体操があるので大変うれしく思っています。今後もいつまでも自分の事は自分で出来る歩かれる身体でいたいと思っています。精神面では、一日の内の少々の時間でもいいので 音楽の時間をとり入れてほしいと思っています。