

「2019 年度サービス満足度アンケート実施報告書」

2020 年 3 月

一般財団法人宇治市福祉サービス公社

C S 委員会

『2019 年度サービス満足度アンケート』実施要項

◆実施目的

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

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

◆実施対象者

令和元年 11 月末時点で居宅介護支援及び介護予防支援契約を締結し、利用実績のある利用者を対象とする。別紙実数調査表参照合計 1828 名(参考)

◆実施にかかる経費

封筒印刷代金

アンケート用紙 (A3) 1300 円×4 種類=5,200 円

郵送代 (料金受取人払分及び包括発送代) 120,372 円

(居宅+包括 977×84 円+包括合計 456×84 円)

合計 125,572 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

○包括 郵便 郵便回収

※可能な限り訪問のタイミングの合う方は手渡し

○アンケート用紙について、事業ごとに色わけ

・ケアマネ (黄緑)、ヘルプ (黄色)、包括 (ピンク)、デイ (青) サポセン (白)

※印刷は中宇治で一括実施し、各事業所事業毎必要枚数を事業所に持ち帰る

○返信用封筒について下記の通りとし委員会として発注済み

・東宇治 (ピンク) 広野 (黄色) 西小倉 (緑) 中宇治 (茶色)

包括発送用の封筒は公社ブルーの封筒で実施

お客様にお渡しする際は、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。開封せず封筒の色ごとに仕分ける

・1 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）実施後封筒印刷（1月8日納品）

アンケート用紙の印刷

- ・1月中旬 配布開始
居宅は訪問の際手渡し（内容説明含む）包括は順次郵送→ラベル印刷については（各包括対応）
- ・2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）
- ・2月末 締め切り次第、各係で「集計書式」へ入力し、集計結果を起案処理。アンケート結果内容に応じて対応が必要な場合は迅速に対応し、対応内容を集計結果に記載すること。
- ・3月 委員会を臨時招集し、集計作業を実施

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

◆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

令和2年1月吉日

お客様各位

一般財団法人宇治市福祉サービス公社
事務局長 田實 敬幸（公印省略）

『サービス満足度アンケート』へのご記入のお願いについて

初春の候、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、この度当社のサービスをご利用いただいている皆様に職員対応やサービス内容の満足度についてのアンケート調査を実施することといたしました。

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

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

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

【記入について】

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

【調査票の回収】

- ご記入いただいた調査票は、2月29日までに同封の返信用封筒（切手は不要です）に入れて担当者もしくはサービス利用時に職員へお渡しいただくか、ポストへ投函いただきますようよろしくお願いいたします。

（問い合わせ先）

一般財団法人宇治市福祉サービス公社 事業所●●●●●係

〒611-00●●

宇治市●●●●●

電話：0774－（ ）－

事業及び事業所毎の集計結果

事業	ケアマネジメント					地域包括			デイ		ヘルプ		サポセン	合計	
	東宇治	西小倉	広野	中宇治	東宇治	西小倉	中宇治	東宇治	西小倉	広野	東宇治	広野			
事業所	120	145	110	92	219	137	83	70	90	64	139	196	210	1675	
配布数	97	124	94	75	149	105	67	64	60	52	111	151	184	1333	
回収	80.8%	85.5%	85.5%	81.5%	68.0%	76.6%	80.7%	91.4%	66.7%	81.3%	79.9%	77.0%	87.6%	80.2%	
設問	94	104	92	75	143	99	54	62	58	51	110	139	183	92.5%	
設問	94	104	90	73	139	97	53	62	58	52	110	137	183	84.6%	
設問	90	102	93	73	140	95	54	60	57	50	106	130	177	89.8%	
設問	89	103	91	74	132	91	52	59	57	49	108	135	180	82.7%	
設問	94	101	90	72	128	91	44	54	51	50	104	131	177	98.1%	
設問	85	96	89	72	124	77	50	37	41	43	104	132	183	89.5%	
設問	546	610	545	439	806	550	307	60	58	48	93	112	1083		
設問	582	744	564	450	894	630	402	61	58	42	93	117	1104		
設問	93.8%	82.0%	96.6%	97.6%	90.2%	87.3%	76.4%	58	53	47	33	43	98.1%		
					92.5%									職員の接遇を「はい」を満足として満足度を抽出	
					職員の接遇を「はい」を満足として満足度を抽出					職員の接遇は「はい」を満足、「はい」を満足、ヘルプサービス内容は「満足」及び「ほぼ満足」「ふつう」を満足として満足度を抽出(無回答は含まず)					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					
										職員の接遇は「はい」を満足として満足度を抽出					

ケアマネジメント
地域包括
デイサービス
ヘルプサービス
サポートセンター
本年度満足度

『サービス満足度アンケート』調査票（ケアマネジャーご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

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

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

II. 担当者が所属している事業所についてお尋ねします

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

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

(2) 個人情報の取り扱いについて気になることがあればお書きください。

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

1. ある 2. ない

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

(5) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

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

- 【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）
- 【年 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）
- 【介 護 度】（ 要介護 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。

2月29日までに、担当者に直接お渡しいただくか、同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函ください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 中宇治
係名 ケアマネジメント係

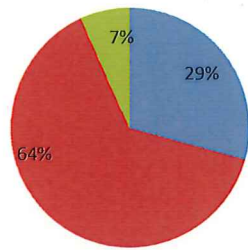
アンケート配布数 92 枚
アンケート回収数 75 枚(内 郵便回収 46 枚)
回収率 81.5%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	75	0	0	0
I-2	73	0	2	0
I-3	73	0	2	0
I-4	74	0	1	0
I-5	72	0	3	0
I-6	72	0	3	0

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	41	26	10	31	17	39	31	1	2
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	1	74	0						
性別	男性	女性	無回答						
	22	48	0						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	4	9	33	29	0				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	0	1	51	12	4	4	0	3	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	12	21	31	11					

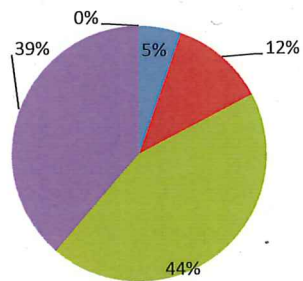
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



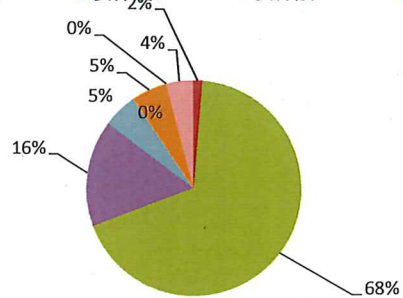
年代

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



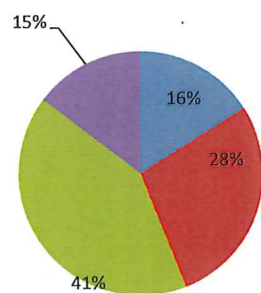
介護度

■ 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



(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。

特に今はなし。
担当ケアマネジャーは介護で困った時や、その他の色々な面で相談するとすぐに対応して頂き大変ありがたく、
皆感謝しております。遠く離れた娘もケアマネがいることで安心して任せられると申しております。これからもどうぞ
宜しくお願い申し上げます。
いつも良くして頂き有難うございます。今後ともよろしくお願いいたします。
いつも良くして下さいます。感謝しています。
デイサービスセンターでは着座していることが多く、苦になるようです。野外に出る時間があれば良いと思います。
いつもお世話になり有難うございます。いろんな方にお力添えを頂いて、病気も快復しつつ前向きな気持ちで毎日生活させて頂いて感謝しております。これからもどうぞよろしくお願い致します。
いつも御心配り頂いて感謝しております。
いつも有難うございます。訪問日や時間も無理を聞いて下さりととてもありがたいです。気になることはすぐ確認してより良く改善して下さいます。
いつも親切にいただいています。相談がしやすい方で助かります。

『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

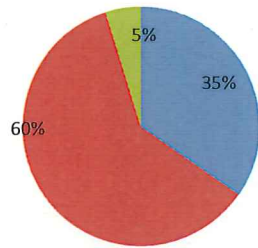
アンケート配布数 145 枚
アンケート回収数 124 枚(内 郵便回収 72 枚)
回収率 85.5%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	104	0	0	0
I-2	104	0	0	0
I-3	102	0	1	1
I-4	103	0	1	0
I-5	101	0	3	0
I-6	96	0	8	0

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	52	33	22	56	22	52	39	6	3
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	3	98	3						
性別	男性	女性	無回答						
	36	63	5						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	4	15	40	43	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	
	0	1	32	30	15	3	12	11	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	18	43	30	13					

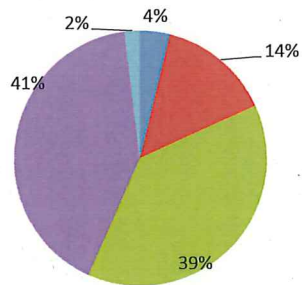
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



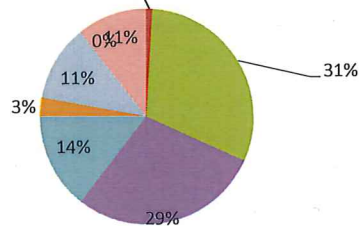
年代

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



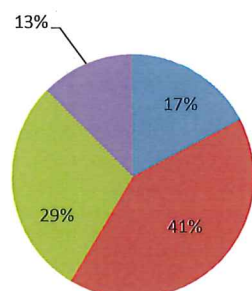
介護度

■ 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



(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。

今のままで結構です
本人より介護する者が疲れないようにサービス提供してほしい。
このまま続けてください
いつもとても優しく本人、家族に接してくださいます。どんどん介護の負担が増えて大変なことが多くなってきましたが、米嶋さんのおかげで何とか生活しています。いろいろなアイデアや負担軽減のための援助を頂き有難いです。約束は必ず守ってください言葉も選んで下さりお気遣いに感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。
いつもお世話になりまして本当にありがとうございます。感謝しています。これから年と共に迷惑をかけることになると思
ケアマネさんにはありませんが、1月左足麻痺、右脚骨折、2月に介護認定申請3月調査、4月認定、手摺申請工事したところすべての支払いの支払い終了は8月になった。長期にかりすぎ、改善を求める。わずかな年金200万余りで保険料も高く、また利用者負担2割は高すぎる。1割負担で可と思います。
このままでもいい。デイサービスにずっと行きたい
介護を受ける側も受け身にならず自分も協力出来るように気をつけます。
ヘルパーさんが仕事が終わるお帰りの時、私も感謝を込めてお見送りでお別れ致します。
朝早くから夜遅くまでの延長介護があればもっと助かると思います。
いつも親切にしています。
日頃常に連絡を頂き、心配りをして高齢者世帯を安心させて頂いております。感謝の一言です。
何でも相談できる良いケアマネージャーさんです
多くの方を担当されいつもお忙しくされているようですが、今後も引き続き丁寧な対応を期待しています。宜しくお願いしたまには外で運動がしたい。
利用者、家族の事を考えて下さり、いつも感謝しております
感謝しております
一人暮らしです。話を聞いてもらい楽しい時間です。
今も徳洲会病院に入院していて食事ストップと貼ってありもうがりがり状態でそれでも急性期終了だから療養病院に転院してくれとは、おかしいと思います。家で一人でも家の事をやり病院両方行き、精神的にも体力つかれ、父がいる時も睡眠不足でしたが、今も変わりません。そういうケアをして頂けるところを教えてください。
いつもお世話になっております。親身にお話を聞いて頂いて感謝しています
1か月に2回ぐらい来てほしい
利用者本人はもちろんの事、介護者、家族の身になって相談に乗っていただき又アドバイスしていただき助かっていま
優しく親身に接していただきとても感謝しております
素人の利用者も勉強することが多々あります
ケアマネが交代されることで前のケアマネとの意見が良く思われる事があり皆様が勉強されているのに違いがあることがあります。

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。

全体の評価としては概ね満足いただけていると回答を頂き良い評価を得られています。「いいえ」の回答はありませんでしたが、I-5で3名 I-6で8名から「どちらでもない」の回答を頂いています。

説明や提案といった専門職として不可欠なところですので今後は満足いただけるように心がけます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

1か月に2回ぐらい来て欲しい。

⇒必要時は回数に関係なく訪問させて頂いています。ご相談のある時に気軽に電話をしていただけるように信頼関係を大切にいきます。

本人より介護する者が疲れないようにサービス提供して欲しい。

⇒介護者の負担を軽減することは、在宅介護では重要なことです。ご本人、介護者のご意向や状況をお聞きしながら相談させていただきます。

ケアマネが交代されることで、前任のケアマネとの意見が違うことがあり、皆様が勉強されているのに違いがあることがあります。

⇒自己研鑽に努めます。担当ケアマネだけの判断に任せないで、チームで支援させていただきます。

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

・今のままで結構です。このまま続けてください。

・いつもとても優しく本人と家族に接して下さいます、どんどん介護の負担が増えて大変なことが多くなってきていますがケアマネさんのおかげで何とか生活しています。色々なアイディアや負担軽減のための援助を頂き有難いです。約束は必ず守って下さり言葉も選んでくださりお気遣いに感謝しております。

・何でも相談できるケアマネジャーさんです。

・利用者、家族のことを考えて下さりいつも感謝しております。

・日頃常に連絡を頂き気配りをして高齢者世帯を安心させて頂いております。感謝の一言です。

・朝早くから夜遅くまでの延長介護があればもっと助かると思います。

・会話をしてもベクトルが合わない人が介護にくる場合があった。

『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

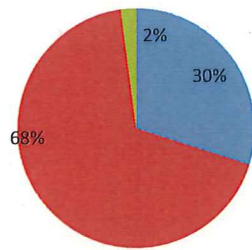
アンケート配布数 120 枚
アンケート回収数 97 枚(内 郵便回収 50 枚)
回収率 80.8%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	94	0	3	0
I-2	94	1	2	0
I-3	90	1	6	0
I-4	89	2	6	0
I-5	94	0	2	1
I-6	85	2	10	0

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	42	28	12	59	24	48	33	8	9
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	5	88	4						
性別	男性	女性	無回答						
	29	66	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	9	36	47	3				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	0	0	43	27	11	4	4	8	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	21	29	34	13					

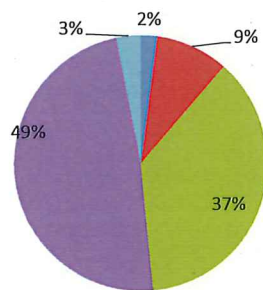
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



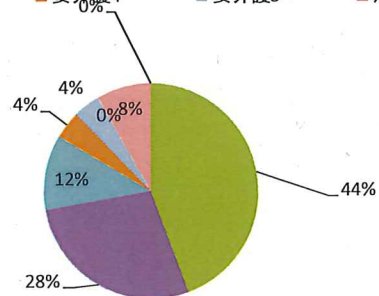
年代

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



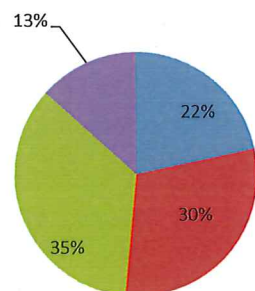
介護度

■ 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



(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。

頼りにしています。今後ともよろしくお願いします。
気兼ねなく話せるのが最高です。
親切で言いやすい人でなんでも相談できる人。
いつも親切で頼りにしています。
いつも話を聞いてもらっています。親切です。
ケアマネージャーや介護サービス事業所(デイサービス)には、本当に親切にもらい感謝しています。認知症対応型デイサービスが、またいつか再開されることがあれば、ぜひまたそちらを希望します。
言葉づかいが親切でとても気持ちがいい。
いつも相談にのってもらったり、愚痴を聞いてもらい助かっています。
デイサービスを楽しみにしている。
デイサービスに出かけるのをとても楽しみにしている。活き活きとしてしている母を見るととてもうれしくなります。
この病気になって10年になります。最初は落ち込んでいましたが、ケアマネさん・ヘルパーさん・リハビリの先生達、多くの人の手を借りて元気になれ、感謝の毎日です。そして良い人達ばかりにめぐり会えてありがとうございます。
いつも相談を聞いていただき、アドバイス感謝致しております。
義理の母と途中から同居しており、嫁からは言いにくいのでCMから母が自分で役割を見つけるよう声掛け・提案してもらえるとありがたい。(やって当然と思い気づかないこともあるので)

アンケート評価表

事業所名： 東宇治事業所 ケアマネジメント係

小畑 典子

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

⇒ そう判断した理由を記載してください。

アンケート結果から 概ね満足して頂いていますが、係内の体制が整わないことで、CMの交代等で迷惑かけたことにより 前任のCMと比較されることになり、CM交代もあると回答された方が1件あった

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

相談しやすい関係等の意見あり 更に 信頼関係の構築に努めていく

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

【嬉しい言葉】

頼りにしています
気兼ねなく話せるのが最高です
言葉づかいが 親切で 気持ちがいいです
いつも親切で なんでも相談できる人
適切なアドバイスに感謝してます

【お叱りの言葉】

『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

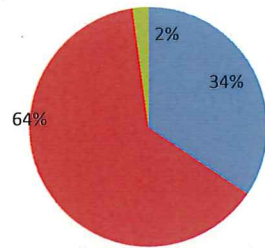
アンケート配布数 110 枚
アンケート回収数 94 枚 ……(内 郵便回収 85 枚)
回収率 85.5%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	92	0	2	0
I-2	90	0	4	0
I-3	93	0	1	0
I-4	91	0	3	0
I-5	90	0	4	0
I-6	89	1	3	1

Ⅱ(1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	47	22	17	55	26	46	37	4	1
Ⅱ(3)	はい	いいえ	無回答						
	2	89	21						
性別	男性	女性	無回答						
	32	59	2						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答				
	3	13	40	30	3				
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	
	0	1	35	24	15	9	3	4	
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	16	40	26	6					

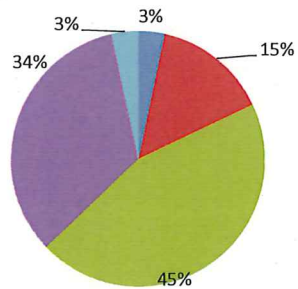
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



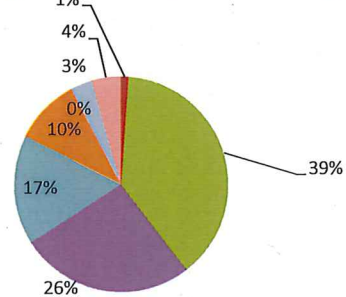
年代

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



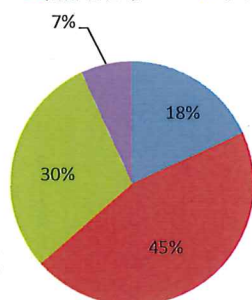
介護度

■ 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



(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。

介護保険の制度による決められた事とはいえ、高齢者に書類が多すぎると思います。
いつも親身になって下さりありがたいです。今のサービスがあるからこそ日々の生活が成り立っていると思います。サービスに来て下さるスタッフの方々とこの計画を立てて下さるケアマネさんには感謝の言葉ありません。
このままで担当は変わりませぬようにお願いいたします。
約3年程お世話になっております。家族以上に親身にいつも接して下さり、とても身近でいつも頼らせてもらっております。
家族の状況もよく把握して適切なアドバイスをして頂いてます。
いつも相談に乗ってもらって大変助かっております。
急な用事が出来た場合等臨時にDSを利用できれば・・・まあ、対応はなかなか難しいでしょうね。
いつも親切に対応していただいて有難うございます。弱音や愚痴も聞いて下さり感謝しています。今後ともよろしくお願い申し上げます。
いつも楽しくお話しさせて頂いています。感謝しております。
諸般の介護用件も迅速、的確に処理して下さい感謝しております。申し分なしの方です。意見要望としては当方90歳すぎの老々介護者で、夜中に転倒等不慮の事故が多くその対応に苦慮しております。良き案があればご指導のほどお願いします。
別にございません。大変よくしてもらっています。
勤務日数は少ないですが2017年迄、務めて居たので地元の人との接触は少なく余り必要とは思ってないが程なく一番大切なことになるのではないのでしょうか。
末永く担当を継続をお願い致します。
いつもお世話になりありがとうございます。
ケアマネさんもお忙しいとは思いますが、時々ゆっくりお話しする時間も欲しいと思います。
お世話になります。これからもよろしくお願い致します。
いつも親身になって話を聞いていただけるので頼らせてもらっています。ありがとうございます。
いつも親切で満足しています。
とても感謝しています

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。

集計結果を確認し概ね満足頂いていると認識しているが、質問項目 I-2(清潔感のある身だしなみ)、I-4(本人・家族の気持ちや思いを大事にしているか)、I-5(質問に対して納得できるまで丁寧な対応しているか)にて数名の方が「どちらでもない」との回答を頂いているため、改善を図りたい。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

I-4(本人・家族の気持ちや思いを大事にしているか)、I-5(質問に対して納得できるまで丁寧な対応しているか)については、相談援助職として重要であることを再確認し、自身の援助を振り返るように係内で共有した。

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】

・いつも親身になって下さりありがとうございます。今のサービスがあるからこそ日々の生活が成り立っていると思います。サービスに来て下さるスタッフの方々とこの計画を立てて下さるケアマネさんには感謝の言葉しかありません。

・家族以上に親身にいつも接して下さり、とても身近でいつも頼らせてもらっております。

・弱音や愚痴も聞いて下さり感謝しています。

・諸般の介護用件も迅速、的確に処理して下さり感謝しております。申し分なしの方です。意見要望としては当方90歳すぎの老々介護者で、夜中に転倒等不慮の事故が多くその対応に苦慮しております。

【お叱りの言葉】

・ケアマネさんもお忙しいとは思いますが、時々ゆっくりお話しする時間も欲しいと思います。

・介護保険の制度による決められた事とはいえ、高齢者に書類が多すぎると思います。

『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）
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 代】（ 65 歳未満 ・ 65 歳～75 歳未満 ・ 75 歳～85 歳未満 ・ 85 歳以上 ）
 【介 護 度】（ 要支援 1 ・ 要支援 2 ）
 【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

令和 2 年 2 月 29 日までに担当者にお渡しいただくか、同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函ください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治南地域包括支援センター

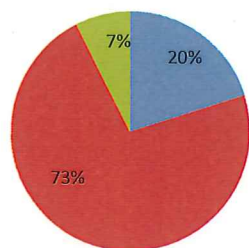
アンケート配布数 219 枚
 アンケート回収数 149 枚 (内 郵便回収 140 枚)
 回収率 68.0%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	143	1	4	1
I-2	139	1	6	3
I-3	140	3	5	1
I-4	132	1	12	4
I-5	128	3	8	10
I-6	124	6	14	5

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	78	39	13	76	48	25	14	11	0
Ⅱ (2)	はい	いいえ	無回答						
	6	129	14						
性別	男性	女性	無回答						
	30	108	11						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満						
	3	19	70	51	6				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	70	57	20						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	73	34	25	16					

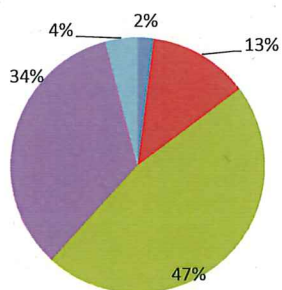
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



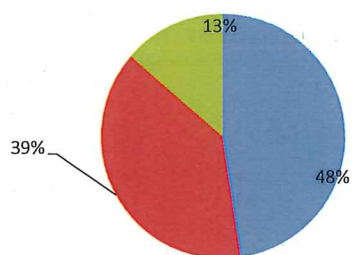
年代

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



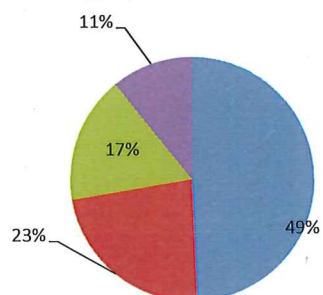
介護度

■ 要支援1 ■ 要支援2 ■ 無回答



世帯状況

■ 独居世帯 ■ 高齢者世帯 ■ その他 ■ 無回答



(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。

御支援頂き感謝いたして居ます。有難うございます。
いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
現在の所思っていた事が紹介して頂きありがとうございます。今後よろしくと思っています。
担当者も忙しいのは充分わかります。出来るかぎり独居者には声をかけてほしいと思います。
サービスを利用させてもらっていますが、身体の不自由な人と元気な人との扱い方が片よっている。身の回りの事の出来る人は1日中何もかまってくれない。初めのうちは良かったが月日がたつと目に見えて何もしてくれなくなりました。早く帰りたくなっています。面白くなくなった。 何時も大変お世話になりました誠にありがとうございます。2019年11月と2020年1月の2回自宅へお来し下さいました。何でも打ち明けられる程にお人柄の良いお方で嬉しくて感謝です。
すべてに感謝しております。不平不満に思うことはありません。
来年度から東宇治包括センター三室戸と2ヶ所に分離されるとのことですが、出来れば従来通りのケアマネジャーさんに担当を継続していただける様お願いしたい。
新しくお世話になっている所はとても充実していてお世話下さる方々もきびきびと動かされ季節毎に飾り付けや時によっては散策などもあり、とてもよこんでいます。利用者同士も和気藹々としていてなごやかな中とても楽しくすごすことが出来てよこんでいます。体調の管理、三ヶ月に一度の検診に安心してすごすことが出来ています。 いつも親切に色々話を聞いてもらって楽になります
昭和初め生まれの自分にとって世の中大変便利になって時代の進歩について行けてないです。スマホはとても便利ですが、老人にとっては落とし穴にはまったら取りかえしが出来ない。時代について行けない自分ですが、キケンのないスマホを探しています。 つめを切ってほしいなあ…と思ふけど、たのみづらい。言えば切って頂けますけど。
・酸素ボンベIP22使用→故障-テイジンTEL-かからない酸素でない-ケイタイボンベ使用-緊急電話相談かける-テイジンにかけて待つように指示される-テイジンにかけ直した-1時間半後到着されました。 ・緊急ボンベ使用-長男にTEL-長男ボンベ掃除機で掃除-緊急ベル-止まらない-連続ボタンと①②③ボタンを交互に押す-暫くして緊急ボタン停止-少し間を置いて連続ボタンと①②③どれか押している内に機械動き出した。酸素出て来た。30分位してテイジン到着-空気取込口のストレーナー1ヶ交換用もらう。(2週間に1回中性洗剤で洗ったストレーナー交換することにした) いつもお世話になりありがとうございます
今のままで結構です
連絡も適度にしてもらっています
とても良くして下さい感謝しています。来宅の時間も正確で安心して待っています。
東宇治地域包括センターから明星園近くの包括センターに四月より変わるとの事。ちょっと不安です。菟道車田に住んでいます。
早々に対応していただいて、ありがとうございます
介護して下さい職員の方、送迎に体操に明るく接して頂き、楽しくありがとうございます。
これからも長く同じ担当者で続けてほしい
満足しています
やさしい方でうれしいです
マネージャー様のお忙しい中、いつも気を付けて下さりありがとうございます。
利用してからまだ日が浅く利用度も少なくてはっきりわからないが、利用出来るものがはっきりわかりません。ケアマネさんに体調のことをいってもなかなか理解してもらえないのが普通です。つい辛抱してしまう状態です。もっとはっきり要支援1、2の利用体制がはっきりわかれば良いと思います。 やさしい方で何でも相談できる方でうれしく思っています
領収書と翌月請求書とB4の用紙に一枚でできないのか
リハビリに行ってきた体調が不安なことがあったのですが、別の提案をして頂いて別の提案の方でいろいろ動いて頂いて、自分の体調も良くなり、気分も楽になり、生活するのも日々安定してきました。今回は特に感謝しています。

職員のかたは良くやっておられます。タダシ、アンケートはそのモード(書式・質問スタイルなど)に違和感を持っているので、白紙回答です。

3年前に家内病没時、その前家内在宅で大変お世話になり、いまは私自身がお世話になりました。夫婦ともども東宇治南地域包括支援センターの担当ケアマネさんにご厄介になり御礼の申しようもございません。

アンケート評価表

事業所名: 東宇治地域包括支援センター係

記入者: 波戸辺 晃子

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

⇒そう判断した理由を記載してください。

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

。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

上記の担当者ペースでの話や訪問について、

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

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

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

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

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西宇治地域包括支援センター

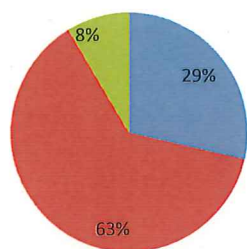
アンケート配布数 137 枚
 アンケート回収数 105 枚(内 郵便回収 89 枚)
 回収率 76.6%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	99	0	5	1
I-2	97	3	5	0
I-3	95	2	5	3
I-4	91	0	9	5
I-5	91	2	4	8
I-6	77	3	20	5

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	48	38	14	49	27	17	11	6	0		
Ⅱ (3)	はい	いいえ	無回答								
	3	99	3								
性別	男性	女性	無回答								
	30	66	9								
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満							85歳以上	無回答
	3	7	58							37	0
介護度	要支援1	要支援2	無回答								
	49	44	12								
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他							無回答	
	34	36	19							16	

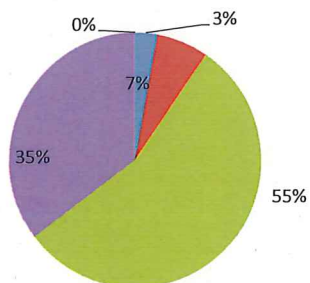
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



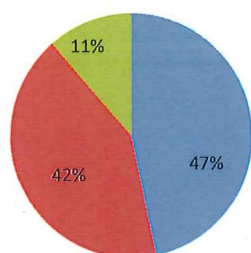
年代

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



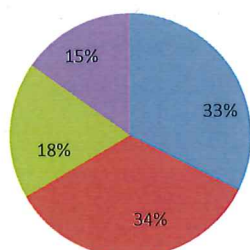
介護度

■ 要支援1 ■ 要支援2 ■ 無回答



世帯状況

■ 独居世帯 ■ 高齢者世帯 ■ その他 ■ 無回答



(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。

もっと教えてもらえる機会を作ってほしい。要支援1とか要支援2とか意味が分からない。税金がいくら使われているの お世話になりありがたく思っています。
病気になった時素早く対応していただき感謝しています。
これからもよろしく御指導下さい。
伊勢田地域に包括支援センターがありません。歩行器でも歩いて行ける所にセンターがあればと思っています。
担当者の方はとても良い方でよかったと思っております。これからもよろしくお願い致します。
いつもご親切にして頂いて嬉しいです。いろいろご気遣い頂いています。ありがとうございます。
以前から人との交流が好きな事でも有り友人が多く寂しいと思った事有りません。有難いです。続けて行くつもりです。家 族も良くしてくれます。
いつもあたたかくフレンドリーな対応していただき嬉しいです。
不安な気持ちで支援センターに駆け込み他人に言えない苦みを聞き入れて下さり、その結果昨年支援1を認定され、 その手順や連携(主治医・用具等)のあり方に感動・感謝を常にしています。有難うございます。(何度おすすめてもお茶 のイッパイも受け付けられずチョット淋しいかな?)
いつもお世話になりありがとうございます。
いつも親切に1ヶ月～2ヶ月の内に電話か顔を出して下さいます。
終わってお茶の時間がもう少しあればとおもうのですが?
浴室・トイレ・居間の掃除をしてもらっていますが、あまり得意分野でないので助かっています
同じ思いでご指導を頂いている仲間ですので名札を付ける様にしたらどうでしょう。
家族2人(老夫婦)で中々行き届かない仕事を大きく助けて貰えると期待したが、全く脱れだった。余り労力を使わずに家 族だけでも充分実施出来る程度。仕事よりだった。残念。
1ヶ月に1回家へ電話してほしい。元気かどうか。
おかげ様にてお世話になりましてから大分年月もたちいろいろ大変お世話になっております。最初入所の手続きをさせ て頂きましてお世話になる様になりました。始めて寄せて頂き皆様のした様子を目の前に見せて頂きました。始めてだっ たのでびっくり驚きこの様な所もあるのか?と不思議に思いました。2日3日と寝る事が出来ずお許しがありました時やっ とわかり、自分もみなさまと同じだとお世話になるとおもいました。その後よくデイサービスの事がわかり理解し、今では デイへお世話になる日を楽しみにしております。皆様お元気で私よりずっとお年を召しておられる方もおられてびっくり、 私も元気でありたいと頼ってました。私は内臓が4カ所手術しお食事は皆様より少なくポチポチとゆっくりと生きてます。そ して7回もこけて今では歩行困難。スタッフの方々に大変お世話になってます。嬉しく有難く感謝しております。ありがとう ございます。私の一番好きな事は朝頂くスケルトン頂いてかく事が幸せやなど嬉しく思ってます。全部かき終わってから お風呂へ…ありがとう。よろしく。
前からの知り合いみたいにお話下さるのでとても楽しいです。
今まだ介護は受けてません。(福祉用具のみ・デイサービス等は行っていない)
先の事については不安はあるが現在は弱気にならないで前向きに生活している
私は外来受診の時に不安です。今年から娘が仕事を持ちまして、家に居ませんので1日中、私1人です。よく転んでます ので腰の圧迫骨折に何回もなって今も腰痛で困っています。病院外来の時にヘルパーさんについてもらっていましたが次 からは人手不足で付いてもらえないとの事。不安で、次転ぶと車いすになるよと先生に云われて、毎日が不安で怖いで す。タクシーで病院に行きますが後のうろろが怖いです。今は杖では歩けず、シルバーカーを押して何とか歩いていま すので1時間単位ですから何とか助けてもらいたいと思っています。
今は特にありません。 これからもよろしくお願い致します。
家庭の事何でもお話しが出来るので来て頂ける日が待ちどしいです。
皆親切な人ばかりで面白いです。週1度は楽しみです。
生活上どうしても介護が必要な時は耳をかたむけサービスが受けられる事が一番のぞましいです。(受けられなかったの 満足していますのでこのまま続けていただければと思います。
担当者のケアマネさんは気さくで話し易い方でイロイロ話せるのでよかったと思います。

アンケート評価表

事業所名: 西宇治地域包括支援センター係

記入者: 杉山 久美

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

⇒ そう判断した理由を記載してください。

各項目でおおむね理解いただいていることが数字で確認されており、満足度としては高いと感じている。またマネジメントとして提案するサービスと本人の意向、必要性和致していることでサービスについても満足しているとお声をいただいていると感じています。ではありますが、その中でも利用できないサービスがあることに不満や不安を持たれている方もおられ、まだまだ十分な説明ができていないことも否めません。

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。

担当者について3名の方が交代を希望されていることについては、制度の説明が十分にできていないことも課題である。アセスメント不足や情報の伝達が不十分であることなど面談時にはご理解いただくように十分な説明ができるよう、また「できない」ばかりではなくほかの提案もできるように個々の質の向上につとめていきたい。また「時間ばかり気にしている」というご意見もあり、時間だけではなく聞く姿勢や提案など基本的な相談援助技術についても改めて振り返ることも必要と感じました。毎月のモニタリングは訪問や電話など欠かさず実施していますが、「1か月に1回くらいは電話してほしい」との意見があり、対応が不十分との印象を残しているように考えられるため、モニタリングの際の傾聴の姿勢に改善が必要と思われます。聞く姿勢について意識をしながらかわっていき改善を図ります。また、利用サービス事業所についてのご意見もあり(I-2 髪の毛は長ければくくってほしい……、(4) その他 同じ思いでご指導をいただいている仲間ですので名札を……) 今後はモニタリング訪問にて聴取していきます。

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

- ・家庭のことなどなんでもお話ができるので来ていただける日が待ち遠しいです。
- ・私事の身になって聞いてくださっています。
- ・担当の方は気さくで話しやすい方で色々話せるので良かったと思います。
- ・不安な気持ちで支援センターに駆け込み、他人には言えない苦しみを聞き入れてくださり、その結果昨年要支援1を認定され、その手順や連携(主治医・用具)の在り方に感動、感謝を常にしています。
- ・病気になったとき素早く対応していただき感謝しています。
- ・もっと教える機会を作してほしい。要支援1とか要支援2とか意味が分からない。税金をいくら使っているのか。
- ・忙しいのはわかるが時間ばかり気にしている。
- ・気を使うのでしんどいです。
- ・家族2人(老夫婦)でなかなか行き届かない仕事を大きく助けてもらえると期待したが、まったく脱れだった。

『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 83 枚

アンケート回収数 67 枚(内 郵便回収 67 枚)

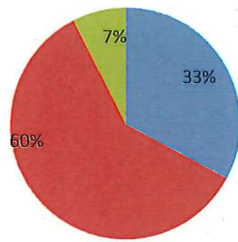
回収率 80.7%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	54	0	3	2
I-2	53	0	4	3
I-3	54	0	3	3
I-4	52	0	8	2
I-5	44	1	8	3
I-6	50	4	10	3

Ⅱ (1) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	37	15	4	25	16	4	8	2	0
Ⅱ (2)	はい	いいえ	無回答						
	4	58	5						
性別	男性	女性	無回答						
	22	40	5						
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満						
	0	10	31	24	2				
介護度	要支援1	要支援2	無回答						
	32	26	9						
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答					
	22	22	14	9					

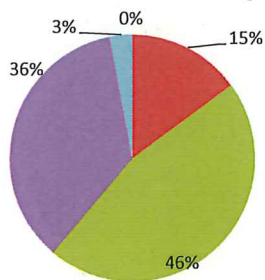
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



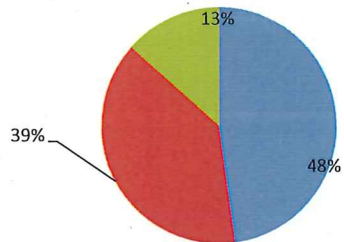
年代

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



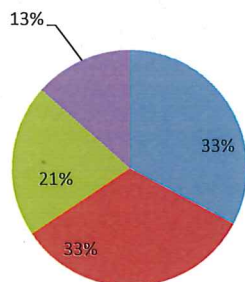
介護度

■ 要支援1 ■ 要支援2 ■ 無回答



世帯状況

■ 独居世帯 ■ 高齢者世帯 ■ その他 ■ 無回答



(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。

後任の方は前任者ほど訪問してくれない。
前任者は良く連絡されていたし、家も訪問されていた。

昨年は大へんお世話になりお礼申し上げます。

玄関先まで送迎して頂きますので、有難く思っています。私は両ひざを手術していて、デイサービスに週1回お世話になっております。ひざが痛い時や困った時には先生方に相談して体操など教えていただき大分らくになり、うれしく思っています。有難うございます。

私は要支援2なのですが、1回目は1時間ありますが、2回目は45分です。いつまでつづくのですか。
少し考えてくださり時間がないし、決められたところだけなのです。

私はするつもりはあっても腰がふらついて出来ないで助かっています。有難いです。

私は耳が悪く補聴器を利用しています。それで電話はとても聞きづらく、困っています。
先日介護の方から安否の電話をもらったのですが、うまく聞けずに切ってしまいました。(誰からの電話かわからないまま)

その後すぐに訪ねていただき、電話の相手が介護の人だったことが分かり、とても親切な言葉で接して頂き、とても気持ちよくうれしさも倍になりました。

いつもありがとうございます。

いろんな質問に対し、納得いくまでの説明があり、いつも感謝しております。

こちらから電話をして返事が来るまでが長い。仕方ない面もあるが・・・。
食事の事を相談。個人で頼めるのかなって思ってしまうのでどこへやったかも不明になってます。
安くても個人宅への配達が出来るとは分からないので利用はしていない。

特になし

担当者の方は何事にもわかりやすく、やさしくお話して下さいますので、助かります。

本当によくしてもらっている。
話も聞いてくれ、アドバイスもらえる

病院、内科、整形外科、マッサージ等の送り迎えに家族にたのまなくてはならないので、今の所片道は家族の出かける時を利用していますが、帰りを何とか一人で出来る両輪自転車とか色々考えているのですが、今散歩は押し車で家の囲いを歩いています。帰りは坂なので少し距離もあるので、やはりタクシーにすれば良いのです。家族にたのむのが今は気兼ねです。介護1で借りるものも、無いのではと色々考えています。行く日は職員全員で迎えて下さり、帰る時も送って下さり、心あたたまります。

特に御座いません。

年金が下がり、消費税が上がり、オリンピックが終われば、医療費が倍になる話が出ている。
なんの為に、今まで働いて来たのか、わからない気持ちです。

細やかなところまで気を使って下さるので、感謝してます。

良くしていただいて感謝しています

ありません

手術後不安でいっぱい状態で相談に伺いましたが、いろいろお話して頂き今も変わらず接して頂き感謝でいっぱい。
で。お蔭さまで元気にしております。ありがとうございました。

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: 物部 凡子・広道 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。

前回アンケート実施時の回収率73.2%から今回80.7%へと上がっており、おおむね満足頂いているご意見だった。「料金の説明」「いろいろな提案」「個人情報の取り扱い」「担当を変えてほしい」「前任者と比較しての感想」について改善の要望が複数あった。各職員のケアマネジメントの考え方に差異があることを確認した。

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。

「料金の説明」「いろいろな提案」については導入時に納得されるまで丁寧な説明を心がける。「個人情報取り扱いについて」の意見は初めてかと思われる。個人情報とは何か、共有するとはどういうことなのかという疑問であり、利用者側の意識も変容しており互いに認識共有していく必要がある。「担当を変えてほしい」については、サービス担当者についてと思われるものが前回に続いており、モニタリング等にて聞き取りを丁寧に行っていく。「前任と比較して」対応の違いの指摘が前回アンケートに引き続きあった。係内で対応の標準化や、利用者に向けた対応について共有していきたい。

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

【嬉しい言葉】「何でも話やすい」「面倒がらずよく聞いてくださる」「本人はもちろんですが、主人のことも気づかって頂いております」「物事をよく知っておられる」「私は耳が悪く補聴器を利用しています。それで電話はとても聴きづらく、困っています。先日も介護の方から安否の電話をもらったのですが、うまく聞けずに切ってしまいました。そのあとすぐに訪ねていただき、電話の相手が介護の人だったことが分かり、とても親切な言葉で接して頂き、とても気持ちよくうれしさも倍になりました。」

【お叱りの言葉】後任の方は前任の方ほど訪問してくれない。」「こちらから電話をして返事が来るまでが長い。仕方のない面もあるが・・・。」

『サービス満足度アンケート』調査票（デイサービスご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

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

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

II. デイサービスについてお尋ねします

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

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

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

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

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

(3) 設備について、下記の各項目のいずれかひとつに○印をつけてください。

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

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

1. デイサービスに行く日が待ち遠しい

2. リハビリ等によって日常生活が楽になった

3. 食欲が増した

4. 人と接する機会が増えた

5. 友達ができた

6. 地域の児童などとの交流ができた

7. 家族の介護負担が軽減された

8. 気持ちが前向きになった

9. 何も変わらない

10. その他（具体的に： _____）

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

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

【性別】（ 男性 ・ 女性 ）

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

【介護度】（ 要支援1 ・ 要支援2 ・ 要介護1 ・ 要介護2 ・ 要介護3 ・ 要介護4 ・ 要介護5 ）

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

令和2年2月29日までにデイサービスご利用時に担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 西小倉事業所
係名 デイサービス係

アンケート配布数 90 枚
アンケート回収数 60 枚(内 郵便回収 21 枚)
回収率 66.7%

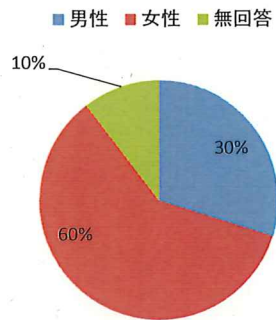
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	58	0	2	7
I-2	58	1	1	7
I-3	57	0	3	7
I-4	57	0	3	7

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	42	9	0	3	7
II-1 リハビリ	27	14	1	6	7
II-1 車の運転	50	8	0	2	7
II-1 レクリエーション	44	14	0	2	7
II-2 味	33	20	1	6	7
II-2 あたたかさ	35	18	0	6	7
II-2 見た目	33	21	0	6	7
II-2 量	34	16	4	6	7
II-3 フロア(食堂)	36	15	0	8	7
II-3 トイレ	35	19	0	5	7
II-3 浴室	34	15	0	7	7
II-3 送迎車両	46	12	0	2	7

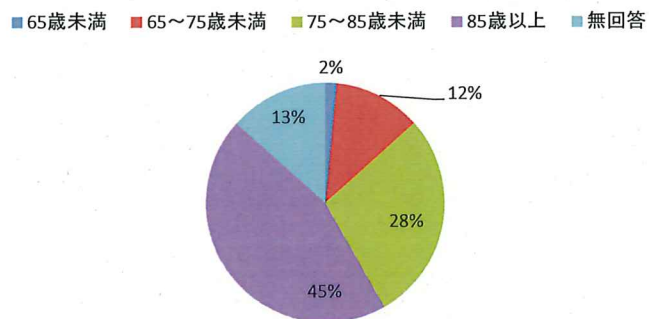
デイサービスリハビリ等 食欲が増し 人と接する友達が増えて 地域の児 家族の介 気持ちがい 何も変らな その他

II (4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	35	13	17	47	27	7	36	27	1	6
性別	男性	女性	無回答							
	20	40	7							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	1	8	19	30	9					
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	8	19	11	10	2	3	9		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	14	18	24	11						

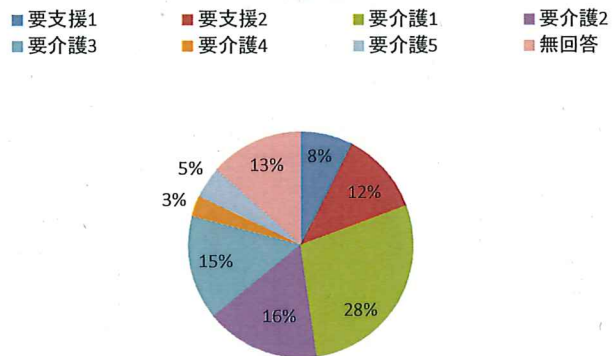
性別



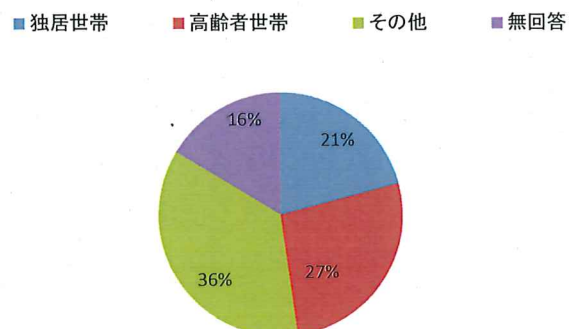
年代



介護度



世帯状況



(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

レクの時間に色々と考えてして頂いていますが、時によって難しすぎて皆さんつまらない顔をしておられます。皆様が楽しく笑えるようなひと時を喜んで楽しませて頂きたいと願っております。

朝からスケルトンを楽しみにしています。

今のままで基本は。本当に有難く満足しております。ただ欲を申しますと、デイケア的なPTさんによる歩行指導等が30分程度でもあれば更に有難いなあとと思います。

いつも一息つく間もなくお世話下さり感謝しています。

どうか皆さんお疲れの出ませんように祈っています。

現在で満足です。

職員様、送迎運転手の方々には大変お世話になっています。

楽しい。

今のままで結構です。

買い物に行きたい。外出レクを増やしてほしい。

外に出る機会を増やしてほしい。

カラオケ。

家族からの望みとして、延長サービスとかがあれば良いのにとします。

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。

概ね高い満足度を得られたと思う。ハード面での古さや使いにくさは仕方がない部分があるが、設問Ⅰの部分で高い満足度の結果が得られている事は、職員の質の向上、安定が要因だと思うが、そこに奢らず注意していきたい。

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

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

リハビリの満足度が低いのが、出来る範囲で実施していく。
食事に関しては、毎回一つのメニューをお出ししており、好き嫌いがある為、満足度は上がらない結果となっている。温かさについても、一度に35食程度を提供するため、準備するうちに冷めてしまうのは仕方がない。常に温かい食事を提供しようと思えば、お客様に一列に並んで頂き、順番に調理していくしかない。「美味しい」と言う声も直接お客様から頂いているので、今後も城南給食と協力し美味しい食事の提供を目指していく。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 広野事業所
係名 デイサービス係

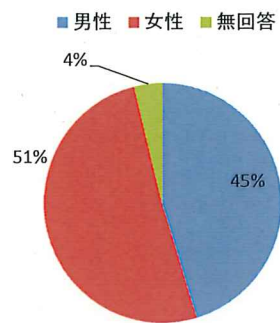
アンケート配布数 64 枚
アンケート回収数 52 枚(内 郵便回収 10 枚)
回収率 81.3%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	51	0	1	1
I-2	52	0	0	1
I-3	50	0	2	1
I-4	49	0	3	1

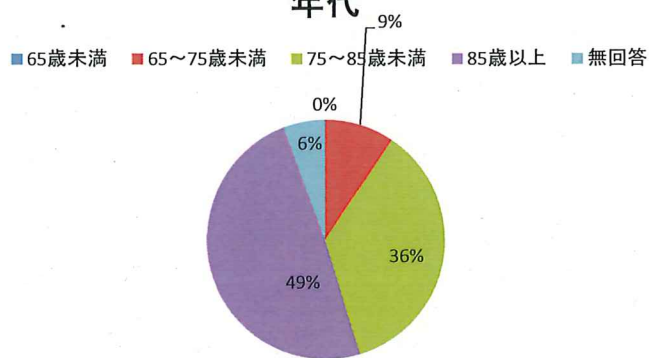
質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	39	11	0	1	2
II-1 リハビリ	25	18	0	6	3
II-1 車の運転	37	11	1	3	1
II-1 レクリエーション	27	16	0	5	5
II-2 味	34	13	1	2	3
II-2 あたたかさ	29	18	0	3	3
II-2 見た目	31	16	0	3	3
II-2 量	27	20	1	2	3
II-3 フロア(食堂)	25	21	0	4	3
II-3 トイレ	27	19	1	4	2
II-3 浴室	27	18	0	5	3
II-3 送迎車両	39	11	0	1	2

II (4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	26	18	12	30	20	5	34	23	0	1
性別	男性	女性	無回答							
	24	27	2							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	5	19	26	3					
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答		
	5	6	17	7	8	3	3	4		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	13	15	18	7						

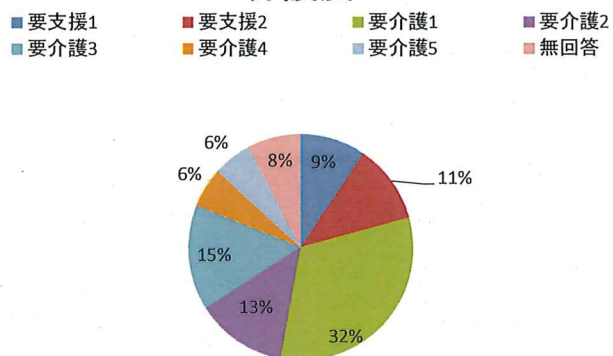
性別



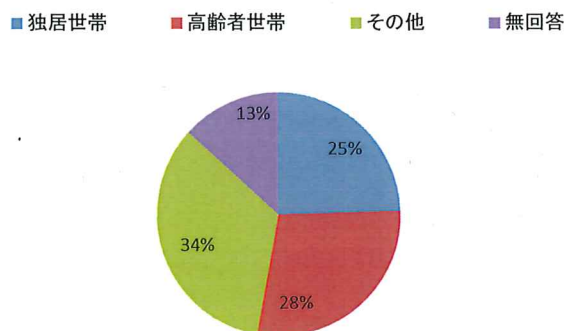
年代



介護度



世帯状況



(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

足が弱っているので少しでも歩行をお願いしたいです
お世話になっております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い申します
お昼を過ぎてもお世話になって結構です。ありがとうございます
男性同士の会話があまりない
月々の誕生の人皆で外出して食事が出来るような事
人の悪口は言わない事。人の話を聞く事。
いつも親切にして頂いており行事も良く考えてして頂いています
いつもお世話になり感謝しています。今後ともよろしくお願い致します
エアロバイクがあればと思います。希望します。
満足しております
入浴時間
皆様頑張ってください
コーヒー他おやつが欲しい
送迎に家族が待っていることが当たり前かもしれませんが、ピンポンが聞こえないときなど失礼する事が多々あります。お話したい時もありますので必ずお目にかかりたいです
封筒が再利用できるかと思い敬称を訂正しませんでした

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。

回収率が少し低かったように思いますが、職員に対する項目で90%以上の方から「はい」を頂けたことは、ありがたいことだと思います。
日頃取り組んでいることに評価をいあただけたことをデイサービスの職員全員で共有し、さらに今後も楽しくデイサービスをご利用いただけるように心がけてまいります。

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。

・設備について、トイレに不満との回答がありました。具体的な内容はわかりませんがウォシュレットの使い勝手に対するご意見もあるようでした。
施設も古くなっている部分もありますので、設備等の見直しなども行って行きたいと思っています。

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

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

<うれしいお言葉>

・いつも親切にさせていただいており、行事もよく考えていただいています
・みんな服装、言葉使いが丁寧です
・アンケート項目で「デイサービスに行く日が待ち遠しい」「リハビリ等によって日常生活が楽になった」「友達ができた」等の項目に回答を頂き、デイサービスが皆様の生活の一部となれていることをうれしく思いました、

<お叱りの言葉>

・運転について、時々スピードを出してしゃくり運転する時がある→運転業務を行う職員に周知し、丁寧な運転を行うようにつとめます。毎年行っている、安全運転研修も継続し、安心してデイサービスにお越しいただけるように取り組みます。

『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 70 枚
アンケート回収数 64 枚(内 郵便回収 4 枚)
回収率 91.4%

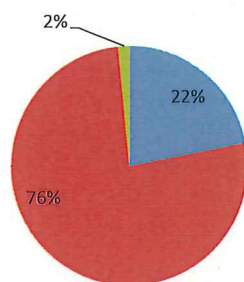
質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	62	0	1	1
I-2	62	0	2	0
I-3	60	0	4	0
I-4	59	0	4	1

質問項目	満足	ふつう	不満	わからない	無回答
II-1 入浴	43	11	0	1	9
II-1 リハビリ	19	18	1	14	12
II-1 車の運転	47	13	1	3	0
II-1 レクリエーション	41	20	0	1	2
II-2 味	35	23	0	5	1
II-2 あたたかさ	34	23	0	6	1
II-2 見た目	33	24	0	5	1
II-2 量	31	25	2	5	1
II-3 フロア(食堂)	30	24	0	6	4
II-3 トイレ	32	25	0	5	2
II-3 浴室	34	14	0	6	10
II-3 送迎車両	39	23	0	2	0

II (4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【複数回答】	31	12	16	46	32	10	27	26	1	1
性別	男性	女性	無回答							
	14	49	1							
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	2	20	42	0					
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答		
	3	12	13	18	13	2	2	1		
世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答						
	22	16	19	7						

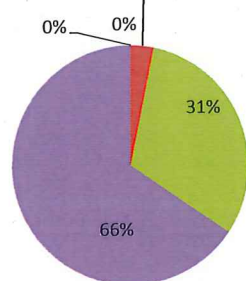
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



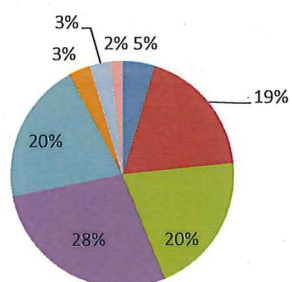
年代

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



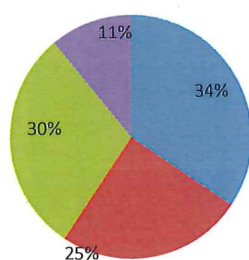
介護度

■ 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



(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

認知症対応が再開されることがありましたらまたそちらを希望します。デイサービス様にはよくしていただき本当に感謝しております。
いつも職員さん達にはお世話いただき、頭が下がる思いです
とても喜んでデイサービスに寄せてもらっています
感謝は9の毎日です
どうしても動かないので、足が弱ってきてます。もう少しあるくなどのメニューを増やしてほしいです。家ではなかなかお散歩などにつきあえません。お散歩などできないでしょうか。
緑茶のサービスは3時頃にして甘い菓子(少量)をつけて下だっさたらうれしいです。
デイサービス来れば、何もかも忘れて楽しい帰りたくないほど1日がとても楽しいです。
足(ひざ)が悪く家で転倒すること多いのでデイサービスで、自分で少しでも長く歩けるように、散歩や歩行運動などが多くなればありがたいです
デイサービスで家族の安心が増えてとてもありがたいと思っています
野菜サラダ
デイサービスの職員(看護師さん)の皆様によく気をつけて頂き本当に感謝しております。
お仕事とはいえ、大変だと行くたびに思っています。ありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。
満足しています。楽しく温かい気持ちになっています
今の現状に特に不満はなくこのまま維持できたらうれしいです
昼食時にお茶が冷えていることがあるので熱いお茶がほしい
外出を少し増やしてほしい
野球がした

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 デイサービス係

記入者: 箱川 恵子

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

⇒そう判断した理由を記載してください。

概ね満足～普通のご意見なので、全体的に好印象を持ってご利用して頂いています。
職員についての評価は、空き時間等お客様の横でお話を傾聴したり、送迎時のご家族とのコミュニケーションを心掛けている部分が、満足度に繋がっていると思います。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

食事、リハビリ、レクリエーションについてはご要望があり、サービス満足度を上げるためには改善していくべき点です。
⇒食事については4月からお弁当形式に変更になったため難しいところではあるが、ご飯とみそ汁を温かくして提供することは可能なので、可能な所は対応しつつ、お客様のご意見を聞いていきます。
リハビリやレクリエーションについては、ゲームだけではなく、体操等身体機能が維持向上できるメニューを増やせるように改善していきます。

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

喜んでデイに行っている、帰りたくないほど一日がとても楽しい、家族の安心が増えてありがたい等利用者、家族双方から嬉しい言葉がありました。

『サービス満足度アンケート』調査票（ホームヘルプサービスご利用者様用）

I. 職員についてお尋ねします

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

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

II. ホームヘルプサービスについてお尋ねします

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

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

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

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

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

【性 別】（ 男性 ・ 女性 ）

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

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

【世帯状況】（ 独居世帯 ・ 高齢者世帯 ・ その他 ）

ご協力ありがとうございました。

令和 2 年 2 月 29 日までに厳封の上訪問しているヘルパーにお渡しいただくか、同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函ください。

『サービス満足度アンケート』調査票

事業所名 東宇治
係名 ヘルプサービス係

アンケート配布数 139 枚
アンケート回収数 111 枚(内 郵便回収 20 枚)
回収率 79.9%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	110	0	0	1
I-2	110	0	0	1
I-3	106	1	2	2
I-4	108	0	0	3
I-5	104	1	1	5
I-6	104	6	0	1
I-7	93	3	12	3

Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【生活援助】	62	16	15	1	0	0	17
Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【身体介護】	25	3	5	0	0	0	78

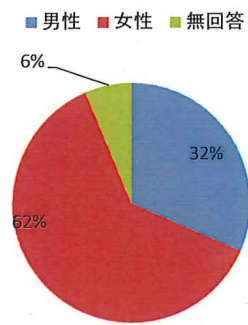
性別	男性	女性	無回答
	35	69	7

年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答
	3	15	40	44	9

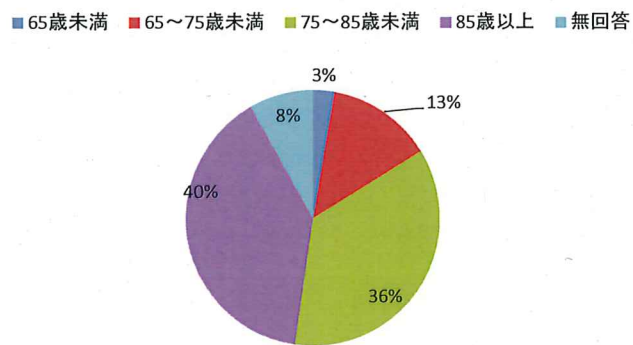
介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	28	20	24	8	7	6	3	15

世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答
	46	36	11	18

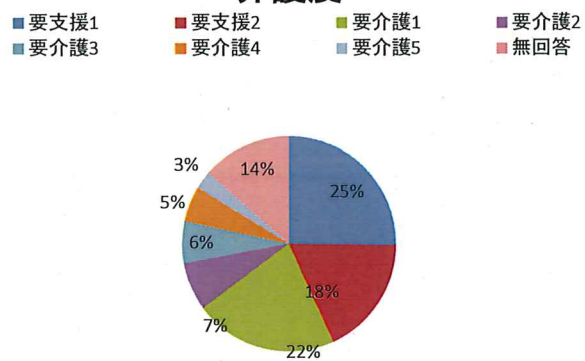
性別



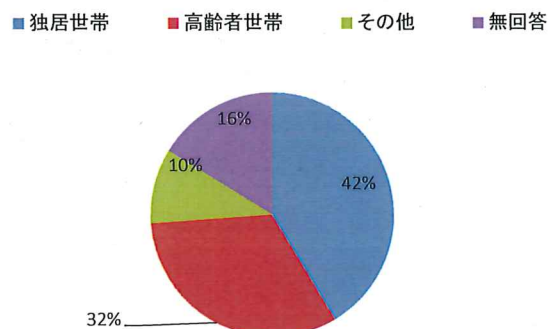
年齢



介護度



世帯状況



(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。

よくやってくれている。感謝している。個人差があり、教育訓練不足と思われるお方もある。
いつもお世話になりありがとうございます。
大変満足しております。今後とも宜しくお願い致します。
何もいわなくても満足いく仕事をして下さりありがとうございます。
感謝してます。
とても親切で話しやすく助かっています。
時間内であちこち大変ですがの一生懸命完璧にきれいに掃除して頂けて有り難く毎度感謝いたしています。こちらの勝手な要望をお聞き入れ下さっている行き届いた責任者、ヘルパーさんに心よりお礼申し上げます。有難うございます。独居なのでヘルパーさんの明るさにほっとします。守秘義務については、さしさわりのない程度で話し相手になってほしいと感じています。あまり義務的で堅苦しいとかえって気を使います。ヘルパーさんには心から感謝しています！ありがとうございます！！
丁寧、親切で満足している。ベテランヘルパーさんらしく細かい所まで気を配り敏速に丁寧に時間一杯、懸命に仕事をされており助かっています。また社会情勢等にも詳しく色々と相談したり意見交換もしています。
いつも元気よく 気持ちよく話して下さいます。生活していくのに便利なヒントを教えてください助かります。
1週間一度の訪問ですが、お顔を見るのが楽しみで話題がつきません。気配りも出来、私達を笑顔と元気にさせて下さいます。ありがとうございます。
一人暮らしの私にとっては、少しの話でも聞いたり世間話もしたり気安く何でもお話出来て楽しい半日を過ごしています。来られる日を楽しみにしております。ありがとうございます。
いつもお世話になり有難うございます。現在の状況で良くして下さいます。引き続きどうぞ宜しくお願い致します。
いつもありがとうございます。仕事をしてますので母をお屋あまり見る事が出来ませんがヘルパーさんが来られてる時は安心して仕事ができます助かります。これからも宜しくお願い致します。
何事も丁寧に話しして下さいますので喜んでおります。今後共お世話になりますが宜しくお願い致します。
一人暮らしが出来るのもヘルパーさんのおかげだと感謝しています。
調理については自分で行っていききたい。掃除については夫に行ってもらいます。入浴については自分で行います。
いつもお世話を掛けて申し訳ありません。とても助かっています。父の食事も工夫して下さい助かります。もし、宜しければ、入ってくださるとき一日一回で良いので父の部屋の窓と勝手口の網戸etc.を30分ほど開けて貰えると嬉しいです。父の部屋の風を通したいです。(私がいるときは開けるのですが出来ない時もあります)宜しくお願いします。身の回りのことを手伝ってもらえるようになって父は気持ちよく過ごしていると思います。ありがとうございます。
回数を増やしてほしい
1時間ですので、あまり丁寧にはして頂けませんが時間の許す限り頑張って下さいます。
お世話になり誠にありがとうございます。
膝の痛みで思う様に動かせないので、とても綺麗にやってもらってありがとうございます。
介護してもらう側としてはいつも行き届いたお世話をして頂き感謝するばかりです。
親切、丁寧で好印象です。これからも宜しくお願いします。
ヘルパーさんの個人情報なので直接TEL番号を教えて頂けないことはわかっていますが、気軽にメールやラインで伝えたい事があるとき困ります。事業所へのメールやラインが出来ればいいのですが・・・？

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 ヘルプサービス係

記入者: 大底 久子

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

⇒そう判断した理由を記載してください。

概ね満足をしていただいていると感じております。

前年に比べ厳しい意見が少なく、昨年実施したアンケートを意識しサービスに努めた成果がみられたようです。

しかし生活援助で1名が不満と回答されているため、今期は全てのお客様に満足して頂けるようなサービスを目指します。

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。

何に対して不満と感じておられるのかが不明な為、各サ責には訪問時にお客様の意見や態度を見逃さない様周知し、各担当ヘルパーにはお客様の微細言動や行動など報告を怠らない様に行きたいと考えております

問題点が判明した場合は解決に向けてヘルプ係がみんなで取り組みます。

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。

大変満足しております。今後とも宜しくお願い致します。

時間内であちこち大変ですのに一生懸命完璧にきれいにお掃除して頂けて有り難く毎度感謝いたしています。

こちらの勝手な要望をお聞き入れ下さっている行き届いた責任者、ヘルパーさんに心よりお礼申し上げます。有難うございます
独居なのでヘルパーさんの明るさにほっとします。守秘義務については、さしさわりのない程度で話し相手になってほしいと感じています
あまり義務的で堅苦しいとかえって気を使います。ヘルパーさんには心から感謝しています！ありがとうございます！！

丁寧、親切で満足している。ベテランヘルパーさんらしく細かい所まで気を配り敏速に丁寧に時間一杯、懸命に仕事をされており助かっています
また社会情勢等にも詳しく色々相談したり意見交換もしています。

いつもありがとうございます。仕事をしてますので母をお昼あまり見る事が出来ませんが

ヘルパーさんが来られてる時は安心して仕事ができます。これからも宜しくお願い致します。

介護してもらう側としてはいつも行き届いたお世話をして頂き感謝するばかりです。

親切、丁寧で好印象です。これからも宜しくお願いします。

ヘルパーさんの個人情報なので直接TEL番号を教えて頂けないことはわかっていますが、気軽にメールやラインで伝えたい事があるとき困ります。事業所へのメールやラインが出来ればいいのですが・・・？

よくやってくれている。感謝している。個人差があり、教育訓練不足と思われるお方もある。

『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 196 枚
アンケート回収数 151(内 郵便回収 37 枚)
回収率 77.0%

質問項目	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
I-1	139	2	10	0
I-2	137	3	9	2
I-3	130	5	14	2
I-4	135	3	12	1
I-5	131	4	13	3
I-6	132	7	9	3
I-7	112	12	22	5

Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【生活援助】	72	19	26	3	1	2	28
Ⅱ(1)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
【身体介護】	28	7	8	1	0	2	105

性別	男性	女性	無回答
	13	28	14

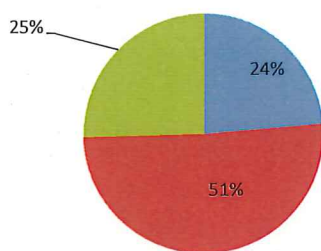
年齢	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答
	1	21	56	55	13

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
	35	21	37	13	6	7	8	24

世帯状況	独居世帯	高齢者世帯	その他	無回答
	69	41	8	33

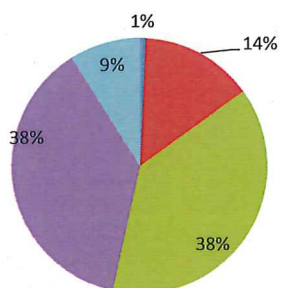
性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



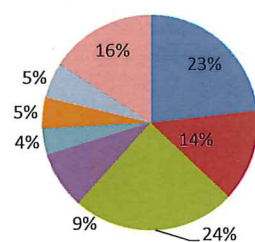
年齢

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



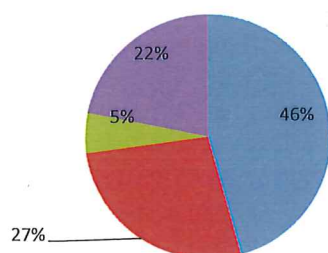
介護度

■ 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



(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。

腰、膝が痛いので受けたいの福祉公社の規則で出来ないと言われた。窓ふき・風呂の側面のタイル目地が茶黒くなりつつある。一度なったら取れなくなるので困っています。毎年調査をされていますが改善は見られない。困りごとを一日も早く改善を実現して下さい。よろしくお願いします。
人によりますが、お料理がもう少しできたらと思います。
小難しい事ばかり言って利用者の思い通りにはいけません。もう少しゆるみをもたし、気持ちよく利用できるように願いたい。
ヘルパー作業時はネームプレートで職名、姓名、所属などが解る様にしてほしい。顔なじみ以外の人に来てよくわからないので、安心させてほしい。ユニフォームだけでは誰なのか・という人なのか・本人なのか・顔なじみであっても事前に電話があっても明示して不安を与えないようにしてほしい。
短時間に掃除・調理又天気の良い日は布団干し等、手際よくして頂き感謝しています。又、母に優しく声を掛けたいいただき又気軽に相談にのって頂けるので助かっています。
一週間に一時間ですがゴミだし、買い物、掃除とときばきとしてくださいます。笑顔で接して下さるのでお会いするのが楽しみです。有難く感謝しています。
いつも親切にして頂いています。色々と気配りして頂いて感謝しています。
とても感じの良い方なので感謝しております。
買い物の際、依頼した物が無い時類似品を購入される。問題はないが店から電話で確認してほしい。
一人暮らしなので娘が帰ってきてくれた様な気持ちになり楽しみに待っています。
今のサービスで十分です。良い担当者に恵まれてありがたいです。
掃除に来て頂いています。とても優しく私の話も聞いて下さいます。何でも話せる事が出来て、来て下さる日を楽しみで待ってます。お掃除がとても丁寧でいつも喜んでおります。有難うの一言です。
個人差があります。勉強会でアップ？出来ればの話です。
いつも感謝しています。
今、来ていただいているお二人はとっても良い方で申し分の無い。いつも感謝しています。
ええかげんやなあと思う。
いつも優しく対応して頂き感謝しています。在宅介護が続けられるのも色々なサービスの利用を提案して頂いたおかげです。ヘルパーの皆さんは丁寧な介護を提供して頂き出来るだけ在宅で看れるよう頑張りたいです。
別紙にて ありあわせの材料でも上手に色々ご迷惑おかけしていますが考えてお料理を作って頂き有難く思います。
事務所に対して もう少し優しい言い方でこちらが分かりやすいように話してほしい。
へるぱーさんとの相性もありますから、こちらの希望を聞いてもらえるとうれしいです。
以前、ヘルパーさんの交代をお願いしましたが希望するヘルパーさんが来ていただけなかった。 (長年そちらで利用していますが、歳を重ねるたびにわがままになりましたが、出来るなら希望するヘルパーさんの体制に希望です)
日々の様子を記載したり、電話で連絡して下さい。家族が気付かない事も多いので助かっています。
90歳近い老婆の一人暮らしですが、一週間に一度、約1時間ですがヘルパーさんが良い方で喜んでいきます。ガラス窓は拭いていただけないのが残念です。どちらかと言えば右肩も少し不自由ですので3回に一度でも他の事をばぶいてでも窓ふきして下さいありがたいです。

このヘルパーさんにずっと私が死ぬまで来て頂きたい等と思いますがそんなことは無理なのでしょうか？他の町に住む同年輩の友人たちと喋っていても私は幸運だったと言えるのは「宇治市はいいね！羨ましい！」の言葉が示すようにこの町は本当に住みよい所でそれだけに町がとても努力なさっている様でじんせいの最後にここに住んでいて私は幸せだと思っています。町の皆様と神様に感謝です。本当に有難うございます。（注）他の町は東京、横浜、神戸、宝塚、西宮等々

[illegible]

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 ヘルプサービス係

記入者: 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。

概ねご満足いただいているのではないかと受けとめています。サービス提供にかかる制度上のしびりが年々厳しくなるだけではなく、ヘルパー不足も慢性化する中、お客様やご家族様にご心配をおかけしていることが多々あると思いますが、職員一同で日々丁寧な対応を心がけております。

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。

私たちの仕事は、職業倫理に基づき、とりわけ、個人情報の取り扱い、守秘義務についてはお客様との信頼関係を守る根幹となる大変重要な事項であると考えています。お客様の生活の場でその生活を支えることは、全てが個人情報といえます。サービス提供責任者やヘルパーは、現場でお客様とコミュニケーションをとり、日々の変化など関係者・関係機関と適切に情報共有を常に真摯な気持ちで行います。改めて私たちはその日々の情報やご意見を研修等の機会を通じて振り返りを行うことで、より円滑なコミュニケーションと情報共有が深められるものであると考えます。

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

嬉しい言葉

私にはもったいない位良い人が来て下さって感謝しています。いつ迄もお願いしたいと思っております。

大満足です。

いつもありがとうございます。

廊下が光っています。拭き掃除のおかげだと思います。ありがたい。

短時間に掃除・調理又天気の良い日は布団干し等、手際よくして頂き感謝しています。又、母に優しく声を掛けたいいただき又気軽に相談にのって頂けるので助かっています。

いつも親切にして頂いています。色々と気配りして頂いて感謝しています。

一人暮らしなので娘が帰ってきてくれた様な気持ちになり楽しみに待っています。

日々の様子を記載したり、電話で連絡して下さる。家族が気付かない事も多いので助かっています。

いつも優しく対応して頂き感謝しています。在宅介護が続けられるのも色々なサービスの利用を提案して頂いたおかげです。ヘルパーの皆さんは丁寧な介護を提供して頂き出来るだけ在宅で看れるよう頑張りたいです。

お叱りの言葉

ヘルパーによって違う。

じゅうたんの清掃が不備。

事務所に対して、もう少し優しい言い方でこちらが分かりやすいように話してほしい。

ヘルパー一さんとの相性もありますから、こちらの希望を聞いてもらえると嬉しいです。

小難しい事ばかり言って利用者の思い通りにはいけません。もう少しゆるみをもたし、気持ちよく利用できるようお願いしたい。

ええかげんやなあと思う。

『サービス満足度アンケート』調査票（介護予防サポートセンターご利用者様用）

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

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

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

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

(3) 教室担当者は楽しい雰囲気です教室を運営できていますか。

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

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

--

(5) 個人情報の取り扱いについて気になることがあればお書きください。

(6) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

(7) ご利用者様にお尋ねします。(該当箇所にご記入ください。)

【性別】(男性 · 女性) 【年齡】(歲)

【教室名】（ パワリハトレニング教室 ・ スロートレーニング教室 ・ スロートレーニングミックス教室
トータルぷらすコース ・ あたまイキイキ教室 ）

ご協力ありがとうございました。

2月29日までに同封の封筒（切手は不要です）に入れてポストに投函いただくか、担当者にお渡しください。

『サービス満足度アンケート』調査票

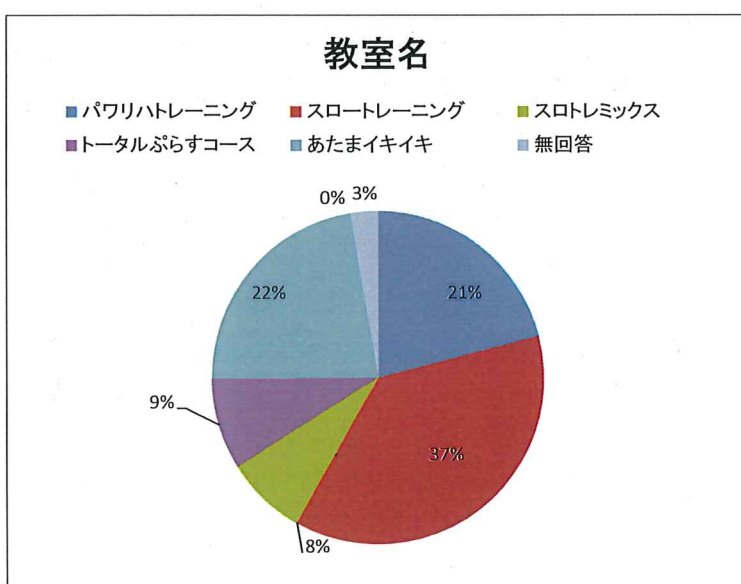
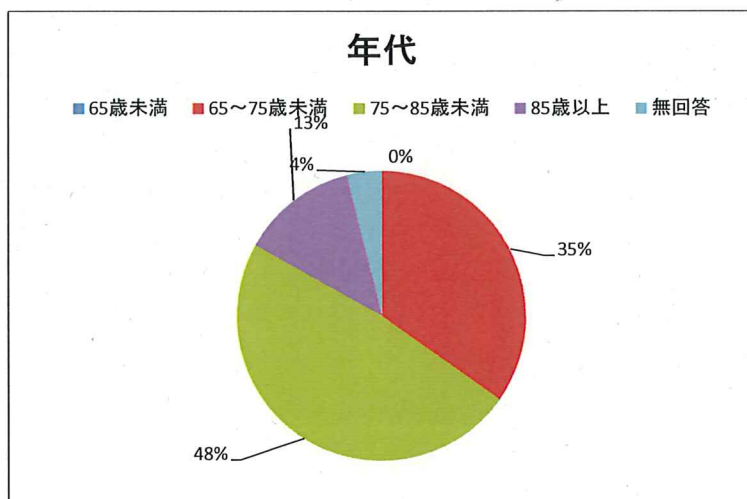
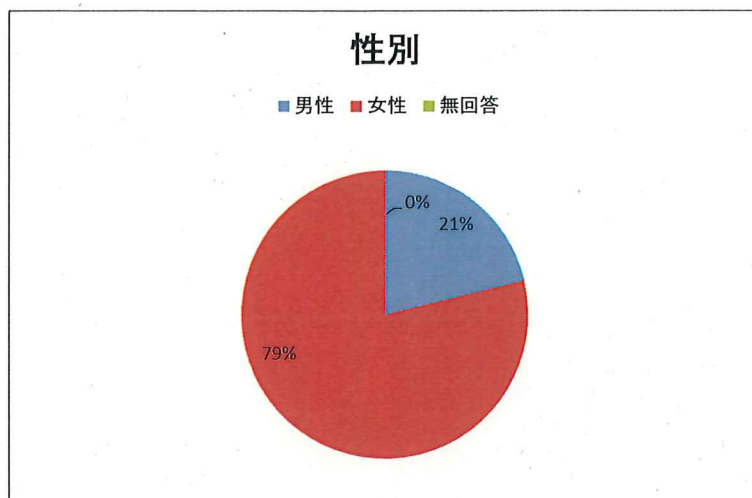
事業所名 中宇治
係名 介護予防サポートセンター

アンケート配布数 210 枚
アンケート回収数 184 枚(内 郵便回収 81 枚)
回収率 87.6%

質問項目	大変満足	まあまあ	ふつう	やや不満	大変不満	無回答
(1)-1	125	47	11	0	0	1
(1)-2	97	58	28	0	0	1
(1)-3	106	57	14	1	0	6
(1)-4	114	47	19	0	0	4
(1)-5	100	51	26	1	0	6

(2) 【複数回答】	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	52	86	66	119	61	145	39	37	3	21
(3)	出来ている	まあまあ	ふつう	あまり 出来ていない	出来ていない					
	154	25	4	0	1					
性別	男性	女性	無回答							
	39	145	0							
年代	65歳未満	65～75歳未満	75～85歳未満	85歳以上	無回答					
	0	64	89	24	7					
教室名 【複数回答】	バリアトレーニング	スロートレーニング	スロトレミックス	トータルがらすコース	あたマイキイキ		無回答			
	40	71	15	17	43	0	5			

2020年度『サービス満足度アンケート』結果(介護予防サポートセンター)



アンケート評価表

事業所名: 介護予防サポートセンター係

記入者: 細川佐理

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

⇒そう判断した理由を記載してください。

職員についての質問5項目では「大変満足」が59%、「まあまあ満足」が28%で、合計87%の方から満足との回答を得られた。また、教室を利用して良かった点は、「健康に関する意識が高まった」が79%、「人と接する機会が増えた」65%、「意欲が出てきた」47%で、健康増進につながる行動変容ができたことに対して満足が感じられた。

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。

「やや不満」と答えた方が「介護予防につながるプログラム内容を行なっていますか」と「事業内容や参加方法などの説明はわかりやすいですか」の2項目において、1名ずつおられた。前者は特に理由についての記載がなかったため詳細は分からないが、今まで以上にエビデンスを分かり易く説明する必要があると考える。後者は、必要に応じて個人レッスンをしてはどうかという意見を合わせていただいたことから、個別対応についても不足を感じられたのではないかと考える。これに対しては、これまでも必要に応じて個別にアドバイスを行ってきているが、より丁寧な対応を心掛けたいと考える。

また、一部の教室で参加者よりもボランティアが多いことについて、多すぎるのではないかとのご指摘があった。これについては教室のボランティアを妥当な人数に是正するよう努めるとともに、ボランティアの活動の場を奪わないように、可能な方については体操の自主グループなどを紹介していきたいと考える。

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

【嬉しい言葉】

- ・教室で体操やマシンを使用しての運動は大変満足しています。特にそれ以外に指導員の方が身体の各部分の筋力保持とその重要性について具体的に理解しやすく説明して頂き、今後の日常生活で生かしていきたいと思うようになりました。また、写真の間違い探しも大変楽しいです。持ち帰り妻も楽しんでいます。送迎運転手さんも親切な方ばかりで、頭が下ります。大変感謝しています。
- ・職員やボランティア達の心暖まる雰囲気は心休まります。巷に行き渡っている新しい言葉、情報...を話題にして、とても楽しいです。タメになります。朝教室に行くと、クイズやパズルのプリントが置いてあり、それに挑戦、回答だすのがとても楽しい。
- ・関心のあるプログラムばかりで休みたくない。毎回楽しみです。指導者の方もとても良い方で目くばり、心くばりがとてもできていると思います
- ・寒くなると体調不良やひざ、腰が痛くなり、解消方法がわかりませんでした。定期的に体操をすることの大切さを実感しています。
- ・職員の方、ボランティアの方、看護師の方、皆さんのていねいな指導に感謝しています。パワーアップや筋トレではなく、この教室では普段使っていない筋肉など2時間の運動の中で、からだ全体の筋肉を使う運動ができて良かったと思っています。日常の生活に少しでも取り入れていければと思います。
- ・よくねむれるようになりました。疲れにくくなり、うれしいです。

【お叱りの言葉】

- ・本当に教室を必要としている者に対して募集人数が少なく、当たる確率が少ない。介護予防の為に、できるだけ多くの方が利用できる教室を作ってほしい。
- ・高齢者に対する介護予防の取り組みは大変ありがたいと思いますが、同じ人が何年もつづける事がないよう、まんべんなくくじが当たりますように。宇治市内を巡回できるバスがあればもっとうれしいです。高齢者みんなの願いです。この課に関係ない事です、宜しくお伝え下さいませ。
- ・もう少し教室の回数を多くしてほしい。週2回ぐらいか1年間ぐらいにしてほしい。

(6) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

何回も参加出来る様に。
もっと続けて来たいですが、3月で終わりとは淋しい。
先生のお話は分かりやすく、年がいった私でも理解できて、うれしいです。このお話をプリントしていただければと思っています。(忘れる事が多いので)このような教室が、もう少しあればと思います。年に2回は当たればなあと思います。ボランティアも親切で明るく気持ちのいい教室です。
最初あまりおもしろくなかったが、だんだん楽しくなって(先生がとても上手に話されるので)来るのが楽しみになった。
少し遠かったので大変な時もありました。家もいろいろあってお休みが多く申し訳なかったと思っています。でも教室に出させて頂き、たのしくうれしくすごさせて頂きました。
困っている方に声かけするのがむずかしい。
もう一度、教室に参加希望したいと思います。
人数制限があるのでむづかしいですが、毎年参加したい。
教室で体操やマシーンを使用しての運動は、大変満足しています。特にそれ以外に指導員の方が身体の各部分の筋力保持とその重要性について具体的に理解しやすく説明して頂き、今後の日常生活で生かしていきたいと考えようになりました。また、写真の間違い探しも大変楽しいです。持ち帰り妻も楽しんでます。送迎運転手さんも親切な方ばかりで、頭が下ります。大変感謝しています。
トイレの修理時間かかりすぎ？新型インフルエンザが流行しているので、機械等使用後は各人が消毒液等でふきとって、後の人と交代するようには如何ですか？
満足している。
出来るだけ時間内に終らせてほしい。
リハビリに行く回数が少なくなった。
大変よかったです。風邪もひかなく参加できて感謝しています。脳トレ、筋肉体操お願いします。筋トレ、筋肉体操お願いします。
ボランティアが多過ぎ、動いている人は同じ人、女性では少しの人だけ。運動しに来ている人よりボランティアの方は倍に近い。そんなにいらないのでは。真ん中に道具置いてもらったら取りに行きます。ほとんどの人が言っていましたよ。
これからもこのような事業に参加したいと思います。このような会を作ってもらえることを願っています。
担当の先生が一人一人に心配りをしておられるのが良く分かります。楽しいクラスです。毎回の送迎大変有難いです。
送り迎えしてもらって有難く思っています。そして着いた時、帰る時、皆さんで笑顔、体は軽くなるし、心の中も花が咲いたように、いつも素敵な半日です。
送迎して頂けて有難いです。自力では絶対と言えるほど通えません。
毎回意義のある話をしていただき、大変勉強になりました。今後も参考にしながら健康に留意して過ごしていきたいと思っています。
今まで宇治市の健康づくり教室について全く知りませんでした。先生が高齢者でもついていける様指導して頂き、保健師さんもボランティアの方々も親切で楽しく参加しております。2回目からは抽選になると聞きましたが、希望者は参加出来ないのでしょうか？
ありがとうございました。半年で足腰がしっかりしました。でも油断で戻なのです。この後は日数を減らして続ける様なコースがあれば？と都合のよい考えを持っています。何かお考え頂ければ幸いです。送迎も無理なら歩いてでも参ります。
次の予定を知ったら来る励みになるかもです。欠席者が多いのが気になります。
自宅でも出来る様にパンフレットを頂きますので、頑張ることが出来ますので喜んでます。一寸気になる方には個人レッスンの指導をして上げることは出来ないでしょうか？皆さんが同じ体調ではないと思われます。
担当者の意にそうように、自分もがんばろうとしています。こういう取り組みに感謝しています。

いつも親切で優しい教室でした。1人暮らしなので人様とあまり逢う機会が少なく、教室へ通わせていただくのは幸せな事と感謝しています。欲を申せば、週二回位は参加できます様教室があればうれしいです。
言語障害をおしえてほしい。
参加させていただき、大変喜んでます。毎週が楽しみです。もっと多くの方に参加していただければ…と思います。
寒い時期トイレの改造には長い間掛かり過ぎ。不便でした。まだまだ続きますか？バスでの送迎はとてうれしかったです。
送迎付きでなければ参加出来ない私。本当に感謝しています。有難う御ざいます。
こんなステキなプログラムに参加できて良かったです。室が狭いせいか、声が少しうるさく聞こえて困ります。エアコンが低めで寒いです。
送迎バスがなかったら参加できないので、とても助かります。
また参加させて頂きたいです。次のステップは貸農園でも頑張ってみようかと思っています。
次週はどんなことをするんだろうか？と通うのがとても楽しみになりました。常に笑いがある教室は参加して本当に良かったです。
男性の人が少なくて、ちょっとさびしい。もう少し男性の参加がほしい。
私は年齢なりに記憶力、理解力に衰えがあって、指体操の変化についていけないところがよくありましたが、パズル、百人一首など、脳活性化のプログラムに意欲があり、今後も機会があれば参加したいと思っています。
「介護予防サポートセンター」のような施設がもっと増設されることを希望します。歩行の困難な人にとっては「車のお迎え」は誠に有り難いことです。
送迎用の自動車ですけれど、運転が少しあらい。踏切の凸凹道、加速時等。体操の時間をもう少し長く取って欲しい。
先生は色々な意見や思いを上手にすくい上げて、否定することなく肯定的にまとめて進めていかれる事に、私は先生のお人柄に憧れます。
ボランティアの多いのにびっくり。親切に指導してもらい、楽しく出来ます。
至れり尽くせりと感じる時はよくある。
満足しています。
職員やボランティア達の心暖まる雰囲気は心休まります。巷に行き渡っている新しい言葉、情報…を話題にして、とても楽しいです。タメになります。朝教室に行くと、クイズやパズルのプリントが置いてあり、それに挑戦、回答だすのがとても楽しい。
スロートレーニングミックス教室を利用していますが、話が時間的に長いのでトレーニングがあまり出来なかったのが残念です。
私は足が不自由ですが、教室への往復10分程度を歩く通す事が目標です。一人ではあまり外にでませんが、こうしてやれるんだなあとちょっと自信がついてきました。テレビ体操も時間があれば一緒にやろうかとわずか2～3分ですがやっています。
前期後期とあるようだが残念である。せっかく良い習慣がつきそうなのに半期だけでは心もとない。
関心のあるプログラムばかりで休みたくない。毎回楽しみです。指導者の方もとても良い方で目くばり、心くばりがとてもできていると思います。
当初時間的に余裕がなくイマイチと思いましたが、回を重ねる度に充実してきて体力にも講座にも満足していますし、スタッフの方々の心くばりもステキです。
リハビリの時間が終わるのが昼過ぎになるので、始める時間を少し早くして昼までに終わるように時間を組んで欲しい。
年齢差があるので一概に言えないが、自分には物足りなかった。(機械)体操とかあって良かったです。
22回もあるとは思わずびっくりしました。皆さんとっても親切でがんばって続けてこれました。運動のメニューも色々あり、今後の事を考えると参加させていただいて本当に良かったと思っています。家での練習が1～2回しか今はできていませんが、walkingと共に、細く長く自分の為に(子供に迷惑をかけない様に)続けていきたいと思っています。ありがとうございました。
初めての参加で最初は不安もありましたが、至れり尽くせりの対応をしていただき本当に有難く感謝しています。又再度参加したいです。
よくねむれるようになりました。疲れにくくなりうれしいです。

楽しく過ごさせて頂きました。お世話になりました。ありがとうございました。
毎回楽しいです。あ～今日も来てよかったと思いながら帰ります。次回も楽しみ～。
体操器具の使い方、ボランティアの人がしてくれますが、自分で使いこなせるようになりたかったです。
こんな素晴らしい教室に僅か生徒が9人(前・後半計)！もっと対象者を増やして多くの人に体験して欲しい。期間延長もお願いし、完治するまで続けて欲しい。(完治すればセルフパワリハに戻ります)
楽しいです。
習った運動どこを強くしていけばいいか、出来る限り思いだしながらしばらく続けてみようと思っています。ありがとうございました。
又こんな教室に参加出来ればしたいと思っています。まだ終わっていませんが有難うございました。
このままつづけて参加がしたいと思う。
はじめてなので分かりませんが、いつも楽しみにしています。
もう少し教室の回数を多くしてほしい。週2回ぐらいか1年間ぐらいにしてほしい。
毎年利用が出来るといいですが、予算もあり、むづかしいでしょうね。
丁寧に接して下さり感心しています。ありがとうございます。
自宅まで送迎して下さいとは思ってもいなかったのが驚きました。寒くなると体調不良やひざ、腰が痛くなり、解消方法がわかりませんでした。定期的に体操をすることの大切さを実感しています。
大変よくわかりました。
もう少し運動を取り入れて皆さんで出来るもの。もっと体全体を使う運動。
高齢者に対する介護予防の取り組みは大変ありがたいと思いますが、同じ人が何年もつづける事が無いよう、まんべんなくじが当たりますように。宇治市内を巡回できるバスがあればもっとうれしいです。高齢者みんなの願いです。この課に関係ない事ですが、宜しくお伝え下さいませ。
ボランティアの皆様にもお世話になり感謝してます。生き方を学ぶことが出来ました。新型コロナ、インフルエンザなどもあり、少し衛生面での話をさせていただくのも良い機会かなと。
教室を必要としている者は募集人数が少なく、当たる確率が少ない。介護予防の為には、できるだけ多くの人利用出来る教室を作してほしい。
健康長寿を少しでものばす方法など知りたいです。
ボランティアの皆様、ご苦労さまです。
椅子にすわって体操するので、高齢者によいと思います。足の筋肉トレーニングよろしいです。足が軽く早く歩ける様になった。
教室に参加して運動が自分にあっており、日常生活の中で行動していきたいと思います。今一度参加出来ればと思います。ありがとうございました。
通院しています整形Drの許可をもらっての参加となりましたが、現在半分のトレーニングで膝の状態がとても良くなって来ました。ご指導くださるスタッフの皆様感謝して居ります。1人1人の体調にも気配りいただき、楽しく効果が実感できるトレーニングです。後半の中止が真に残念ですが、続けたいと思って居ります。
最終までできなかったのが残念でした。現状維持で健康寿命を延ばしたい。又お世話に成ると思いますが、宜しくお願いします。
テレビ体操等、左からなので左右逆になる事がある。
楽しくトレーニングをさせて頂きました。有り難うございます。室内の温度が少し高く、眠たくなりました。次回も参加させて頂きます。
職員の方、ボランティアの方、看護師の方、皆さんのていねいな指導に感謝しています。パワーアップや筋トレではなく、この教室では普段使っていない筋肉など2時間の運動の中で、からだ全体の筋肉を使う運動ができて良かったと思っています。日常の生活に少しでも取り入れていければと思います。
コロナウイルスで3月ができなくて残念です！セルフがあると知らなかったの、教えてもらえて良かったです。
今回は体の不調で毎回参加出来ず残念でした。自分の力で身体をきたえたいと思って(器械を使わず)いたのですが、これから少しずつでも免疫力をつけたいと思います。

(6) その他、ご要望やご意見などがございましたらご自由にお書きください。

何回も参加出来る様に
もっと続けて来たいですが、3月で終わりとは淋しい。
高田先生のお話ですが、分かりやすく年がいった私ですが、理解できうれしいです。このお話をプリントしていただければと思っています。(忘れる事が多いので)この様な教室がもう少しあればと思います。年に2回は当たればなあと思い
最初あまりおもしろくなかったが、だんだん楽しくなって(先生がとても上手に話されるので)来るのが楽しみになった。
少し遠かったので大変な時もありました。家もいろいろあってお休みが多く申し訳なかったと思っています。でも教室に出させて頂き、たのしくうれしくすごさせて頂きました。
困っている方に声かけするのがむずかしい。
もう一度、教室に参加希望したいと思います。
人数制限があるのでむづかしいですが、毎年参加したい。
教室で体操やマシンを使用しての運動は大変満足しています。特にそれ以外に指導員の方が身体の各部分の筋力保持とその重要性について具体的に理解しやすく説明して頂き、今後の日常生活で生かしていきたいと考えようになりトイレの修理時間かかりすぎ？新型インフルエンザが流行しているので、機械等使用後は各人が消毒液等でふきとって、後の人と交代するようには如何ですか？
満足している。
出来るだけ時間内に終らせてほしい。
リハビリに行く回数が少なくなった。
大変よかったです。風邪もひかなく参加できて感謝しています。脳トレ、筋肉体操お願いします。筋トレ、筋肉体操お願いします。
ボランティアが多過ぎ動いている人は同じ人、女性では少しの人だけ。運動しに来ている人よりボランティアの方は倍に近い。そんなにいないのでは。真ん中に道具置いてもらったら取りに行きます。ほとんどの人が言っていましたよ。これからこのような事業に参加したいと思います。このような会を作ってもらえることを願っています。
担当の先生が一人一人に心配りをしておられるのが良く分かります。楽しいクラスです。毎回の送迎大変有難いです。
送り迎えしてもらって有難く思っています。そして着いた時、帰る時、皆さんで笑顔、体は軽くなるし心の中も花が咲いたように、いつも素敵な半日です。
送迎して頂けて有難いです。自力では絶対と言えるほど通えません。
毎回意義のある話をしていただき、大変勉強になりました。今後も参考にしながら健康に留意して過ごしていきたいと思っています。
今まで宇治市の健康づくり教室について全く知りませんでした。先生が高齢者でもついていける様指導して頂き、保健師さんもボランティアの方々も親切で楽しく参加しております。2回目からは抽選になると聞きましたが、希望者は参加出来ありがとうございました。半年で足腰がしっかりしました。でも油断で戻るのです。この後は日数を減らして続ける様なコースがあれば？と都合のよい考えを持っています。何かおかんがえ頂ければ幸いです。送迎も無理なら歩いてでも参りま次の予定を知ったら来る励みになるかもです。欠席者が多いのが気になります。
自宅でも出来る様にパンフレットを頂きますので、頑張ることが出来ますので喜んでいきます。一寸気になる方には個人レッスンの指導をして上げることは出来ないでしょうか？皆さんが同じ体調ではないと思われず。
担当者の意にそうように自分もがんばろうとしています。こういう取り組みに感謝しています。

いつも親切で優しい教室でした。1人暮らしなので人様とあまり逢う機会が少なく、教室へ通わせていただくのは幸せな事と感謝しています。欲を申せば、週二回位は参加できます様教室があればうれしいです。
げんごしょうがいをおしえてほしい。
参加させていただき、大変喜んでます。毎週が楽しみです。もっと多くの方に参加していただければ…と思います。
寒い時期トイレの改造には長い間掛かり過ぎ。不便でした。まだまだ続きますか？バスでの送迎はとてうれしかったです。
送迎付きでなければ参加出来ない私。本当に感謝しています。有難う御ざいます。
こんなステキなプログラムに参加できて良かったです。室が狭いせいか、声が少しうるさく聞こえて困ります。エアコンが低めで寒いです。
送迎バスがなかったら参加できないので、とても助かります。
また参加させて頂きたいです。次のステップは貸農園でも頑張ってみようかと思っています。
次週はどんなことをするんだろうか？と通うのがとても楽しみにになりました。常に笑いがある教室は参加して本当に良かったです。
男性の人が少なくてちょっとさびしい。もう少し男性の参加がほしい。
私は年齢なりに記憶力、理解力に衰えがあって、指体操の変化についていけないところがよくありましたが、パズル、百人一首など、脳活性化のプログラムに意欲があり、今後も機会があれば参加したいと思っています。
「介護予防サポートセンター」のような施設がもっと増設されることを希望します。歩行の困難な人にとっては「車のお迎え」は誠に有り難いことです。
送迎用の自動車ですけれど、運転が少しあらい。踏切の凸凹道、加速時等。体操の時間をもう少し長く取って欲しい。
阪東先生は色々な意見や思いをお上手にすくい上げて否定することなく肯定的にまとめて進めていかれる事に私は先生のお人柄に憧れます。
ボランティアの多いのにびっくり。親切に指導してもらい、楽しく出来ます。
至れり尽くせりと感じる時はよくある。
満足しています。
職員やボランティア達の心暖まる雰囲気は心休まります。巷に行き渡っている新しい言葉、情報…を話題にして、とても楽しいです。タメになります。朝教室に行くと、クイズやパズルのプリントが置いてあり、それに挑戦、回答だすのがとても楽しい。
スロートレーニングミックス教室を利用していますが、話が時間的に長いのでトレーニングがあまり出来なかったのが残念です。
私は足が不自由ですが、教室への往復10分程度を歩く通事事が目標です。一人ではあまり外にでませんが、こうしてやれるんだなあとちょっと自信がついてきました。テレビ体操も時間があれば一緒にやろうかとわずか2～3分ですがやって前期後期とあるようだが残念である。せっかく良い習慣がつきそうなのに半期だけでは心もとない。
関心のあるプログラムばかりで休みたくない。毎回楽しみです。指導者の方もとても良い方で目くばり、心くばりがとてもできていると思います。
当初時間的に余裕がなくイマイチと思いましたが、回を重ねる度に充実してきて体力にも講座にも満足していますし、スタッフの方々の心こばりもステキです。
リハビリの時間が終わるのが昼過ぎになるので、始める時間を少し早くして昼までに終わるように時間を組んで欲しい。
年齢差があるので一概に言えないが、自分には物足りなかった。(機械)体操とかあって良かったです。
22回もあるとは思わずびっくりしました。皆さんとっても親切でがんばって続けてくれました。運動のメニューも色々あり、今後の事を考えると参加させていただいて本当に良かったと思っております。家での練習が1～2回しか今はできていませんが、walkingと共に細く長く自分の為に(子供に迷惑をかけない様に)続けていきたいと思っております。ありがとうございます初めての参加で最初は不安もありましたが、至れり尽くせりの対応をしていただき本当に有難く感謝しています。又再度参加したいです。
よくねむれるようになりました。疲れにくくなりうれしいです。

楽しく過ごさせて頂きました。お世話になりました。ありがとうございました。
毎回楽しいです。あ～今日も来てよかったと思いながら帰ります。次回も楽しみ～。
体操器具の使い方、ボランティアの人がしてくれますが、自分で使いこなせるようになりたかったです。
こんな素晴らしい教室に僅か生徒が9人(前・後半計)！もっと対象者を増やして多くの人に体験して欲しい。期間延長もお願いし、完治するまで続けて欲しい。(完治すればセルフパワリハに戻ります)
楽しいです。
習った運動どこを強くしていけばいいか、出来る限り思いだしながらしばらく続けてみようと思っています。ありがとうございました。
又こんな教室に参加出来ればしたいと思っています。まだ終わっていませんが有難うございました。
このままつづけて参加がしたいと思う。
はじめてなので分かりませんが、いつも楽しみにしています。
もう少し教室の回数を多くしてほしい。週2回ぐらいか1年間ぐらいにしてほしい。
毎年利用が出来るといいですが、予算もあり、むづかしいでしょうね。
丁寧に接して下さい感心しています。ありがとうございます。
自宅まで送迎して下さいとは思ってもいなかったので驚きました。寒くなると体調不良やひざ、腰が痛くなり、解消方法がわかりませんでした。定期的に体操をすることの大切さを実感しています。 大変よくわかりました。
もう少し運動を取り入れて皆さんで出来るもの。もっと体全体を使う運動。
高齢者に対する介護予防の取り組みは大変ありがたいと思いますが、同じ人が何年もつづける事がないよう、まんべんなくじが当たりますように。宇治市内を巡回できるバスがあればもっとうれしいです。高齢者みんなの願いです。この課ボランティアの皆様にもお世話になり感謝してます。生き方を学ぶことが出来ました。新型コロナ、インフルエンザなどもあり、少し衛生面での話をさせていただくのも良い機会かなと。 ボランティアの方が多く、本当に教室を必要としている者は募集人数が少なく、当たる確率が少ない。介護予防の為に、できるだけ多くの人が利用できる教室を作してほしい。
健康長寿を少しでものばす方法など知りたいです。
ボランティアの皆様、ご苦労さまです。
椅子にすわったの体操するので、高齢者によいと思います。足の筋肉トレーニングよろしいです。足が軽く早く歩ける様になった。
教室に参加して運動が自分にあっており、日常生活の中で行動していきたいと思っています。今一度参加出来ればと思います。ありがとうございました。
通院しています整形Drの許可をもらっての参加となりましたが、現在半分のトレーニングで膝の状態がとても良くなって来ました。ご指導くださるスタッフの皆様には感謝して居ります。1人1人の体調にも気配りいただき、楽しく効果が実感でき最終までできなかったのが残念でした。現状維持で健康寿命を延ばしたい。又お世話に成ると思いますが、宜しくお願いします。
テレビ体操等、左からなので左右逆になる事がある。
楽しくトレーニングをさせて頂きました。有り難うございます。室内の温度が少し高く、眠たくなりました。次回も参加させて頂きます。
職員の方、ボランティアの方、看護師の方、皆さんのていねいな指導に感謝しています。パワーアップや筋トレではなく、この教室に参加では、普段使っていない筋肉などを2時間の運動の中で、からだ全体の筋肉を使う運動ができることに良かったと思っています。日常の生活の中でも少しでも取り入れていければと思います。
コロナウイルスで3月ができなくて残念です！セルフがあると知らなかったの、教えてもらい良かったです。
今回は私の体の不調で毎回参加出来ず残念でした。自分の力で身体をきたえたいと思って(器械を使わず)いたのですが、これから少しずつでも免疫力をつけたいと思います。

アンケート評価表

事業所名: 介護予防サポートセンター係

記入者: 細川佐理

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

⇒そう判断した理由を記載してください。

職員についての質問5項目では「大変満足」が59%、「まあまあ満足」が28%で、合計87%の方から満足との回答を得られた。また、教室を利用して良かった点は、「健康に関する意識が高まった」が79%、「人と接する機会が増えた」65%、「意欲が出てきた」47%で、健康増進につながる行動変容ができたことに対して満足が感じられた。

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。

「やや不満」と答えた方が「介護予防につながるプログラム内容を行なっていますか」と「事業内容や参加方法などの説明はわかりやすいですか」の2項目において、1名ずつおられた。前者は特に理由についての記載がなかったため詳細は分からないが、今まで以上にエビデンスを分かり易く説明する必要があると考える。後者は、必要に応じて個人レッスンをしてはどうかという意見を合わせていただいたことから、個別対応についても不足を感じられたのではないかと考える。これに対しては、これまでも必要に応じて個別にアドバイスを行ってきたが、より丁寧な対応を心掛けたいと考える。

また、一部の教室で参加者よりもボランティアが多いことについて、多すぎるのではないかとのご指摘があった。これについては教室のボランティアを妥当な人数に是正するよう努めるとともに、ボランティアの活動の場を奪わないように、可能な方については体操の自主グループなどを紹介していきたいと考える。

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

【嬉しい言葉】

- ・教室で体操やマシンを使用しての運動は大変満足しています。特にそれ以外に指導員の方が身体の各部分の筋力保持とその重要性について具体的に理解しやすく説明して頂き、今後の日常生活で生かしていきたいと考えようになりました。また、写真の間違い探しも大変楽しいです。持ち帰り妻も楽しんでいます。送迎運転手さんも親切な方ばかりで、頭が下がります。大変感謝しています。
- ・職員やボランティア達の心暖まる雰囲気は心休まります。巷に行き渡っている新しい言葉、情報...を話題にして、とても楽しいです。タメになります。朝教室に行くと、クイズやパズルのプリントが置いてあり、それに挑戦、回答するのがとても楽しい。
- ・関心のあるプログラムばかりで休みたくない。毎回楽しみです。指導者の方もとても良い方で目くばり、心くばりがとてもできていると思います。
- ・寒くなると体調不良やひざ、腰が痛くなり、解消方法がわかりませんでした。定期的に体操をすることの大切さを実感しています。
- ・職員の方、ボランティアの方、看護師の方、皆さんのていねいな指導に感謝しています。パワーアップや筋トレではなく、この教室に参加している2時間の運動の中で、普段使っていない筋肉など、からだ全体を使う運動ができて良かったと思っています。日常の生活の中でも、少しでも取り入れていければと思います。
- ・よくねむれるようになりました。疲れにくくなり、うれしいです。

【お叱りの言葉】

- ・本当に教室を必要としている者に対して募集人数が少なく、当たる確率が少ない。介護予防の為に、できるだけ多くの方が利用できる教室を作ってほしい。
- ・高齢者に対する介護予防の取り組みは大変ありがたいと思いますが、同じ人が何年もつづける事がないよう、まんべんなくじが当たりますように。宇治市内を巡回できるバスがあればもっとうれしいです。高齢者みんなの願いです。この課に関係ない事です、宜しくお伝え下さいませ。
- ・もう少し教室の回数を多くしてほしい。週2回ぐらいか1年間ぐらいにしてほしい。