

介護サービスアンケートの集計結果(施設入所)

アンケート対象:施設利用者家族 50名 (平成30年度)
回答数: 23件 未回答: 27件 (回答率: 46%)

2. 介護サービスの内容はどうですか

ア満足 17件 イ普通 6件 ウ不満 0件

- ・病院と違い、丁寧に接してくれて、よくやってくれていると思います。日課計画表にも満足していますし、安心して預けられます。
- ・いつもお世話になり本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ・最近入所したばかりですので、これから見ていきたいと思っています。
- ・忙しい業務の中、大変だと思っていますが、面会に行った時、爪が伸びていることがありました。

3. 職員の対応はどうですか

アいい点 19件 イ気になる点 4件(表情 言葉づかい 態度 身だしなみ)

- ・皆さん親切に対応してくださいます。
- ・誰でも話易いです。
- ・1つ1つの出来事を報告してくれるし、気兼ねなく聞けるので安心しています。
- ・対応はいつも笑顔でお話してくれてうれしいです。
- ・病院付き添いこの方に来てくれても話を聞いてくれるので助かっています。
- ・丁寧に对应していただきありがとうございます。お世話様になります。
- ・皆いい人達でありがたいです。
- ・いつも笑顔で接してくださり、ありがとうございました。
- ・いつも親切に対応していただき感謝しています。
- ・職員の利用者に対する言葉かけなど、とてもありがたいと思っています。
- ・面会に行くといつも挨拶していただき、気遣いしていただき丁寧に对应していただいております。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

- ・今のところ思いつきません。
- ・特になし。
- ・わからない
- ・ありません。

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

- ・特になし。
- ・いつもお世話になっております。とてもよくしてくれて感謝しています。
- ・ありません。
- ・特にありません。
- ・特にありません。これからもよろしく願います。
- ・特になし。
- ・病院受診の際、状態がよくわからなくてや、先生と通院に来た経緯についてきちんと伝えられず、しどろもどろというか、順を追って説明できていなかったと感じました。家族は施設から前後の状態を聞き、ある程度把握し先生に伝えることもできたのですが、病院の看護師に「じゃなんで受診に来たんですか」と言われ、再度の説明が必要になりました。

介護サービスアンケートの集計結果(短期入所)

アンケート対象:施設利用者家族 24 名 (平成30年度)
回答数: 8 件 未回答: 16 件 (回答率: 33 %)

2. 介護サービスの内容はどうか

ア満足 7件 イ普通 1件 ウ不満 0件

・ここ一年毎月2週間の定期利用をさせていただいています。義父の状態は1年間安定しており、せん妄や徘徊のあった昨年に比べ家でも落ち着いて過ごしています。短期利用中の皆様の対応の良さのたまものと感じております。
・とても良いと思います。
・施設内の雰囲気が大変明るく母の表情も穏やかなので大変良いと思います。
・プロの介護を参考にできたらと思って、2度面会にいきましたが、ロビーで顔を見て帰るだけなので、生活の様子が分かりませんでした。
・母が利用しておりますが、満足しているようです。

3. 職員の対応はどうか

アいい点 8 件 イ気になる点 0 件(表情 言葉づかい 態度 身だしなみ)

・いつも笑顔で迎えに来て下さるので、義父もにこにこ出かけて行きます。送り出す側もホッとできるので感謝しています。排尿、排便のトラブルも多く申し訳ありませんが、今後ともよろしく願いいたします。
・迎えに来た時の声かけなどとても良いと思います。
・対応もやさしく、本人も安心していられました。
・気軽に声かけの出来る職員さんが多く安心してあります。
・親切に対応していただきました。
・ほとんどの職員の方は自分の仕事することを優先せず、利用者の立場になって介護されておりとても良いと思います。今後も継続お願いします。家庭での介護対応の参考になっています。
・親切でいいと思います。
・職員にもよりますが、対応の良い方が多いようです。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

・思いつきません。
・特にありません。
・今のところ、別にありません。

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

・思いつきません。
・また利用したいと思います。
・制度的に難しいとは思いますが予約なしでも急遽利用できる体制があれば家族的にはとても安心できます。
・送迎の時間、特に送ってこられる時の時間を、ご面倒でも毎回お電話いただくと助かります。
・ショートステイで泊った場合など、部屋が寒いとかいう時があります。本人が寒がりだからかも。

介護サービスアンケートの集計結果(施設入所:養護)

アンケート対象:施設利用者家族 47 名 (平成30年度)
回答数: 12 件 未回答: 35 件 (回答率: 25 %)

2. 介護サービスの内容はどうか

ア満足 11 件 イ普通 1 件 ウ不満 0 件

- ・身寄りのない、そして少ない年金でも施設で暮らしていけるという事は、大変ありがたいことだと思い、感謝しております。
- ・部屋については、本人大変喜んでおり、弟の私も安心しております。
- ・入所時の職員の皆様方の皆様方の対応時で記入させていただきました。その後は訪問回数も少なく、任せてしまい大変申し訳ありません。今後ともよろしくお願い致します。
- ・一番手のかかるとお察ししますが、公平にサービスを提供下さり感謝しております。

3. 職員の対応はどうか

アいい点 8 件 イ気になる点 1 件(表情 言葉づかい 態度 身だしなみ)

いい点

- ・ゆっくり、ていねいに話し掛けをしている
- ・職員のあいさつ、対応が良いです。これからもよろしく願います。
- ・職員の表情、言葉遣い、態度等も好感持てます。今後ともよろしく願います。
- ・言葉づかい、表情が良いと思います。
- ・対応に満足している。
- ・とても良いです。
- ・すべての職員さんがあいさつを笑顔でしてくれるだけで、入りやすく、何でも話せる雰囲気させて頂き、レベルの高さを感じています。

気になる点

- ・施設に訪問した時、あいさつがない。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

- ・先般面会に行ったとき、本人の入れ歯が入っていませんでしたので聞きましたら、「割れてしまった」との事でした。歯がないとやはり噛めないのが、大変不便だと思います。本人は「いい」と言っていますが、できれば歯医者に行き直していただくことは可能でしょうか？ご面倒かと思いますが、入所者は1人2人の人数ではないので分かってはいますが、ご検討くださいますよう、宜しくお願い致します。
- ・介護サービス等について未だ聞いておりませんが、何かあった時は職員にご相談します。
- ・今の所、思いあたる事はないです。
- ・なし、ありません、特になし(複数の方からのご回答)

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

- ・先日、預金口座振替依頼書、自動払込利用申込書の控が送付されてきました。てっきり報徳会様の方で全て管理されていると思っていたので、今後詳しく教えて欲しいです。
- ・環境面については、大変良好だと思っております。
※本人は農業主婦で行動範囲は狭いかもかもしれません。昔から少食の方であつたと思っております。芯は強く、責任感の強い姉であつたと私は思っております。
- ・ないです、特になし(複数の方からのご回答)

皆様のご協力ありがとうございました。

介護サービスアンケートの集計結果(地域)

アンケート対象:GH・小規模多機能 30 名

回答数: 13 件 未回答: 17 件 (回答率: 41 %)

2. 介護サービスの内容はどうか

ア満足 13 件 イ普通 0 件 ウ不満 0 件

- ・本人が安心しておだやかそうにしていって私も安心しています。
- ・細かいところまで行き届いたケアをしていただき大変ありがたく思っております。こうだったらいいな…と思っているとすぐやっていたいております。
- ・入所者のことをよく考えてくれてありがたいと思います。
- ・ほとんどの人が笑顔で声をかけてくれます。
- ・今まで面会に行っても本人から不満は聞きません。家族としても満足です。
- ・職員の皆様方すべての方々に大変お世話になっております。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・お任せきりの当方としては、ただただ感謝のみです。東京で友人の親が入所している施設などの話を聞くと、本当に良い施設に入れて良かったと思っております。
- ・今年の正月、久しぶりに母の面会に行ったが、以前より表情も穏やかでとても良い顔をしていた。帰り際には「気をつけて戻りへ」と見送りし、ここが自分の家のようにしているのを見てとても安心した。

3. 職員の対応はどうか

アいい点 8 件 イ気になる点 0 件(表情 言葉づかい 態度 身だしなみ)

- ・声掛けをしていただき笑顔で対応してくれています。
- ・職員の方達の連絡がよく言っているので話しがほとんど1回で済むので助かります。
- ・こちらで遠慮していた事に(排泄用品にかんするもの)職員の方から声を掛けてくれてとても助かりました。
- ・子供でもできない気遣いや、思いやりがあります。
- ・面会の時職員の方が、日頃の様子を言ってくれるので安心です。(気配りがされているなと思う)
- ・病状を丁寧に説明してくれるのが良い。
- ・皆様とても親切で心から接して下さっているのを毎回感じています。遠方に住んでいるのを理由にして申し分けなく思っています。これからも宜しくお願いします。
- ・職員一人ひとりがきちんと挨拶してくれるのでとても気持ちがいい。帰る時も母と一緒に見送りしてくれて気遣いがある。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

・特になし

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

- ・施設内もいつも綺麗です。これからも宜しくお願いします。
- ・献立表が送られてくるので、食事内容を知る事ができてとてもいいです。写真もアルバムにしてくれて面会のとき見れるのでいいと思います。
- ・面会に行った時職員の皆がマスクをして挨拶してくれるが、顔が分からなかった。

介護サービスアンケートの集計結果(在宅:通所)

アンケート対象:施設利用者家族 100 名 (平成30年度)
回答数: 51 件 未回答: 49 件 (回答率: 51 %)

2. 介護サービスの内容はどうですか

ア満足 38 件 イ普通 13 件 ウ不満 0 件

- ・すごく気を遣ってくれる。
- ・他のところと比べたことが無いので今のままでいいです。
- ・じっとしていることが多い、テレビなど見たい。
- ・いつもお世話になってありがとうございます。
- ・本人が喜んで通所しているので安心しています。
- ・今回初めて参加(利用)したので、こういうものかなあと考えていますでの特にありません。
- ・お風呂に階段や手すりがあり安心して入れると母が申ししております。昼食も品数が多く、とても美味しいそうです。

3. 職員の対応はどうですか

アいい点 39 件 イ気になる点 4 件(表情:0件 言葉づかい:3件 態度:1件 身だしなみ:0件)

- ・満足している。
- ・その回の様子を伝えてくれるのでありがたい。
- ・返ってくる言葉がきつい時がある。
- ・挨拶、態度とてもよい。
- ・有難いと思っています。声掛けも優しいです。
- ・皆さん親切でいつもありがとうございます。
- ・たくさんだ。
- ・どの方もとても優しい対応して下さい。ドライバーの方までお寄りてきて見守っているのはとても感動。
- ・職員にもよりますが、対応の良い方が多いようです。
- ・いつもやさしく丁寧に言葉を掛けて下さるところがいいと思います。
- ・とても親切で対応も早い。いつも笑顔で対応してくれる。
- ・いつもお気遣いしていただいて、ありがとうございます。
- ・皆さん優しくいいです。
- ・人によって気になるころはある。
- ・職員の人達は言葉遣いはよい。
- ・優しく接してくれるところがいい。
- ・いつも親切。
- ・良く気をつけて見てくれるので安心しています。
- ・対応は非常に良いです。言葉遣い、態度等。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

- ・この前体調を悪くした時、車椅子を用意してくれて感心した。ありがたい。
- ・(軽度者の)病院の中の付添い。
- ・施設内外でのレクリエーション等を増やして欲しい(ドライブ、買い物、歌等々)
- ・お風呂のこと、爪を切ってもらふことお願いします。
- ・買い物介助サービス(スーパーマーケットへの送迎と介助、病院への送迎サービス)。

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

- ・ディホールをもう少し暖かくしてもらえたら助かる。
- ・トイレに行ったときに紙がなくなってもすぐに持ってきてくれた。
- ・家族の意向に合わせた対応していただきありがとうございます。これからもお手数おかけすることが増えていきますがよろしく願い致します。
- ・活動等の写真(自分の写っている)をもらえればうれしい。(お金は払う。)
- ・寒がりなので、あつたかくしてほしい。
- ・施設内(冬)が寒い、温度が低い。
- ・これからも世話になりたい。
- ・脱衣場にカレンダーがあれば便利だと思う。

介護サービスアンケートの集計結果(在宅:訪問)

アンケート対象:施設利用者家族 28 名 (平成30年度)
回答数: 13 件 未回答: 15 件 (回答率: 46.43 %)

2. 介護サービスの内容はどうか

ア満足 9 件 イ普通 4 件 ウ不満 0 件

3. 職員の対応はどうか

アいい点 8 件 イ気になる点 0 件(表情 言葉づかい 態度 身だしなみ)

- ・ケアマネ2人、ヘルパーみんなとても良い。勉強になります。
- ・何もありません。

4. 介護サービスであつたらいいと思うサービスや困っていることはありますか

- ・今はありません。
- ・ありません。
- ・特にない。

5. 何かご意見・疑問・ご質問・改善してほしいなどございましたらご自由にお書き下さい

(例えば)事業所の環境面(騒音、温度、臭気等)についてお気づきの点や改善してほしい点等

- ・皆さんとても親切です。