

【介護サービスアンケート】

事業所名 黒石在宅介護支援センター

アンケート対象:利用者家族 50名

回答数 26件 未回答数 24件 回答率 52%

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・大変親切丁寧でわかりやすい
- ・利用しているサービスにはいいことばかりで大変満足しています
- ・病院への受診が心配

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情10件・言葉づかい17件・態度15件・身だしなみ12件・電話対応6件・その他）
になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

- ・職員の皆様には親切にいただいています
- ・受容的にこちらの話を聞いてくれるので、とても気持ちが和む
- ・いつも親切にいただいているので安心しています
- ・毎回、誠意を持って対応していただき、本当にありがたい
- ・計画について丁寧に説明してもらえていると思います
- ・対応に問題はありません

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・特になし

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・急に具合が悪くなったときなるべく医者に連れて行ってほしい
- ・家族と一週間に1回は会えるようにしてほしい
- ・担当のケアマネージャーさんには本当によくいただいております

事業所名 黒石デイサービスセンター

アンケート対象:通所・訪問介護利用者家族 40名
回答数 通所 18件 未回答数 16件 回答率 60%
訪問 4件

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・特にありません
- ・皆さんよくしてくれているようです
- ・不安はありません
- ・できればもう少し早く迎えに来てほしい
- ・入所したばかりなので、特にありません
- ・何かあったとき、連絡いただいているので大変助かっています
- ・不安を感じることはありません、むしろ安心してまかせられるのでありがたく思っています

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情18件・言葉づかい17件・態度8件・身だしなみ6件・電話対応4件・その他）
になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

- ・皆さん一生懸命対応してくださるので別に問題ないです
- ・とても親切に対応してくれる
- ・今、マスクをしているので表情はわかりませんが、言葉遣い態度などもすごくいいと思います
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています
- ・ほとんどの方が態度、言葉遣い笑顔で気持ちがいいです
- ・電話の対応もよかったです
- ・送迎時、やさしい言葉を掛けてくださりありがたい
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しております

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・不便はありません
- ・特にありません
- ・部屋が寒い、お茶が温い

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・これからもよろしく願います
- ・これからも仕事頑張ってください
- ・コロナ禍で大変だと思いますが、乗り切ってください
- ・言葉掛けや手を差し出してくれたりとても感謝しております、コロナ終息まで大変だと思いますがよろしく願います
- ・良いお風呂だと喜んで帰ってくるので大変良かった思っています
- ・社長(?)上の役員の方(?)男性が朝挨拶しない
(女性の方はしているそうですが)、昔の代表の方(?)はしていたようです
- ・最初は渋っていた通所も今では楽しみにしているようです、ご面倒をお掛けします
- ・風呂の後、昼に横になって休ませてほしい

事業所名 黒石ケアサポートセンター

アンケート対象:小規模利用者家族

19名

回答数 小規模

11件

未回答数

6件

回答率

76%

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・特にありません
- ・信用してお願いでき安心しております
- ・マスクで表情がわかりづらい
- ・家族にはもちろん認知症のある方にも優しく接してくれるので私も見習いたいです、やさしい言葉には敏感に反応しま

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情8件・言葉づかい11件・態度10件・身だしなみ9件・電話対応7件・その他）

になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応2件・その他）

- ・電話の保留がながめ
- ・気になる点はなく、急な対応にも応じていただきありがたく思っています

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・特にありません
- ・帰宅時間が早いときがあり、本人1人にしておくのが心配です

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・これからもよろしくお願ひします
- ・今はないです
- ・新型コロナの関係で環境面、健康面が大変だと思いますので気を付けていきたいと思ひます
- ・いつも大変お世話になり感謝しております、今後ともよろしくお願ひいたします
- ・いつも親切に対応してくれます、とてもありがたいです、これからもよろしくお願ひします
- ・良くしていただいて助かっています
- ・何かあれば日中だけでなく仕事が終わってからの遅い時間でも電話対応していただきありがとうございます

事業所名 黒石ケアサポートセンター

アンケート対象:グループホーム利用者家族 18名

回答数 グループホーム 9件 未回答数 9件 回答率 50%

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・感染症の蔓延する中、細かい配慮がなされていて不安を感じたことはないです
- ・良くしてもらっている話を聞きます
- ・不安はありません

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情1件・言葉づかい1件・態度3件・身だしなみ1件・電話対応1件・その他）
なる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

- ・突然の訪問にも明るく挨拶をしてくれ対応してもらえるのは家族としてありがたいと思っています
- ・顔をとおぼえてもらっていて皆さん挨拶してくれるので、気をつかわずにすみませ
- ・いつも親切で丁寧でよい
- ・とてもきばきと対応していただいておりますので安心しております、皆さんが明るく対応してくれるのでとてもありがたいです

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・今のところ気になることはないです
- ・事業所内に1度しか入ったことがないのでよくわかりません

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・一刻も早くコロナが終息して、また今まで通りいろいろな行事を共に過ごせることを祈っています
- ・いつも良くしてもらっています、ありがとうございます
- ・自分ではできないことをしてもらっているのでありがたいと思っています
- ・とても感謝しております、いつもありがとうございます

事業所名 養護老人ホーム景楓荘

アンケート対象:施設利用者家族 43名

回答数 11件 未回答数 32件 回答率 25.6%

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・コロナ禍で大変ですがよろしくお願いします
- ・不安はありません、非常によくやってもらっていると思います
- ・不安を感じたことはありません
- ・転倒してケガをしたとの報告を何度かいただいた、要介護状態が進んでいて介護が大変になってきているのではないかと不安です

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情5件・言葉づかい9件・態度8件・身だしなみ6件・電話対応6件・その他）
になる点（表情・言葉づかい1件・態度1件・身だしなみ・電話対応1件・その他）

- ・職員の方達の明るさに安心感をおぼえます
- ・特にありません
- ・良い対応をしてもらっています
- ・人手不足はわかっています、どこの施設も同じです、もう少し考えてほしい、入所者の皆さんストレスが溜まっている
- ・いつも丁寧に対応していただきすばらしいです
- ・電話対応された際に感じたこと、たまに声が元気がなく対応される職員さんがいます

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・ありません
- ・今は中に入ることができないため、事業所の中のことはわかりません

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・施設に入居しても生きがいを感じられる場であってほしい
- ・町中から離れた場所なので入居者は寂しさを感じているのではと思うことがあります
- ・日頃他の介護施設に職員と話しているものですが毎月の施設利用料の明細書がないのはどうしてなのでしょう
他の施設はみなあります
- ・一部の職員がえこひいきしているとうわさが広がっています、本当でしょうか、問題あります、
福祉相談窓口に聞きたいと思います
- ・コロナ感染が落ち着けば一度お寺さんまで外出させたいです（本人の身体状況をふまえて）、その時は相談します
- ・いつも大変な思いをされ介護していただき感謝の気持ちでいっぱいです、ありがとうございます

事業所名 黒石特別養護老人ホーム

アンケート対象:施設利用者家族 50名

回答数 30件 未回答数 20件 回答率 60%

1、ご利用中のサービスに何らかの不安を感じた事はありませんか。

- ・特にありません
- ・コロナの影響で面会できない状況なので、ご飯を食べているところとか車椅子に乗っている状態でもいいので写真のデータをメールで送ってもらおうとか何かできませんか
- ・これからもよろしく願います
- ・入所したばかりなので、特にありません
- ・何かあったとき、連絡いただいているので大変助かっています
- ・不安を感じることはありません、むしろ安心してまかせられるのでありがたく思っています

2、職員の対応で当てはまる項目集計（複数選択可）

また、その他あれば、詳しくお聞かせください。

良い点（表情9件・言葉づかい18件・態度13件・身だしなみ7件・電話対応12件・その他）

になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応・その他）

- ・聞きたいことがあったとき担当者の方は多く、「入れ替わっているので聞けないことがあります、連絡事項等の共有にさせていただければ助かります
- ・皆さん明るく的確に仕事をしているのでいいと思います
- ・皆さんよくやっているといます
- ・皆さん笑顔で対応してくれるので安心です

3、ご利用サービスの環境に何か不便はありませんか。

（事業所の騒音、温度、臭気等で改善してほしい点など）

- ・特になし
- ・いつもきれいにされています

4、その他、ご意見・ご質問・改善してほしいことなどございましたらご自由にお書きください。

- ・これからもよろしく願います
- ・本人のことを考え、早めに相談して下さることに助けられています、何かあったら連絡を密にしてくださいをお願いします
- ・コロナの中、皆さんお疲れ様です
- ・いつも親切、丁寧に対応していただき感謝しています、ホーム内もいつもきれいで清潔感があり安心です、これからもよろしく願います
- ・面会できないのは残念ですが、先日、様子を伺ったとき元気で食欲もあると聞き安心しました
- ・時節柄皆さんの気苦労も大変でしょうが、頑張ってください
- ・面会に行くことができず、家族のみんなも気になっています