

# 【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

## 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。

・いつも大変お世話になっております。特に不安をかんじてはおりません。  
今後のことを考えますと主人が住宅型有料施設から黒特さんの方へ入所できますようにと願っております。

・この間急に女の人からはっぱかけるぞと話されてびっくりしました。男の人からでもそういう話は聞いたこともないのにびっくりしてしまいました。何のひとりも悪い口は言ったことはありません。

・ありません。いつも力になっていただき安心して任せることができます。

・特別不安を感じてゐることはなく、本当にお世話になっております。

・今のところ全てに満足しております。  
。大変親切に対応してもらっています。

## 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 11件・態度 9件・身だしなみ8件・電話対応 6件 その他)

気になる点 (表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他)

・ケアマネの工藤さんに感謝しております。いつもありがとうございます。

・悪い口は言ったことはありません。やせてしまいました。

・特にありません。いつもさわやかです。

・笑顔で対応してもらい、話しやすく、感じが良かったです。

・職員さん方それにケアマネージャーさんはとても良い人で気軽に会話できるととても良い方で安心しております。

・明るく元気いいです。

・電話を掛けた時担当の人がいない時など待ち時間が少し長い気がする。次官がかかりそうな時は、折り返し電話するとか早めの返事が欲しい。

## 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)

## 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。

・こちらの都合で時間早めのときも助かりました。ありがとうございました。

# 【介護サービスアンケート】

事業所名 黒石デイサービスセンター(通所介護・訪問介護)

## 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。

・サービスの対して不安がなく安心して通所しております。

## 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8件・言葉づかい12件・態度10件・身だしなみ8件・電話対応6件・その他)

気になる点 (表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他)

・思いやりの一声掛けに行動と感心しております。

・私の都合で直接職員の方にお会いしてお話したことがないですが、以前はただの一度も不愉快な思いをしたこともなく、若い方なのに老人に優しい言葉で対応してくれとても感謝しております。

・態度が明るくてとてもいいです。

・介護を受ける本人に寄り添った対応をしてくださり助かっています。

・表情言葉遣い、態度、身だしなみ、電話対応大変良いと思っております。

・いつも親切丁寧に対応していただき感謝しております。職員の皆様方の明るい表情に安堵し安心して利用できます。これからもよろしく願いいたします。

・良い点だけです。気になる点はないです。

## 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)

・利用日前日の電話連絡が遅い、もう少し早く電話してほしい。忘れているのかと不安になる。

・職員が少ないようで水や飲み物を自分で取りに行かなきゃいけないのが不便だ。

## 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。

・ケアマネさんの電話対応が良くない。不在の時も多い。

・自宅での介護でわからないことがあって相談した際、わかりやすく丁寧に教えてくださりありがとうございました。これからもご指導のほどお願い申し上げます。

・いま私の家に来てくださった方々はとても心がきれいな方々で感心しています。

・リハビリできる時があったらお願いしたいです。よろしくお願いします。

・本当にお世話になってありがとうございます。

・帰りが遅い時もあり職員の皆様は大丈夫なのでしょうか？

・入浴介助は2人にしてはどうか

# 【介護サービスアンケート】

事業所名 黒石ケアサポートセンター(グループホーム)

## 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。

とても気遣いがなされていてありがたく思っています。他業種でもそうなのかも知れませんが、働きすぎなのでは？とついあんじてしまいます。職員の皆さんのストレスの解消を大事と思っています。感謝です。

## 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2件・言葉づかい7件・態度7件・身だしなみ2件・電話対応5件・その他)

気になる点 (表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他)

逆に私たち家族が協力できることがあれば、お知らせください。なかなかお力になれないかもしれませんが、何かひとつでもお役に立つことがあればよいと考えています。

電話対応も良く、直接物を届けに行っても親切で良い。

とてもいねいな対応をしていただきありがたいです。

親切的な対応に感謝しています。

## 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)

環境面ではいつもよく手入れされていると思うし、騒音は聞いたことがないので問題はないです。

なるべく職員の方がいる時うかがうようにしていますが、誰もいなくてベルをならしてもこないときは入ってよいか悩みます。

## 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。

来年もよろしく申し上げます。

皆さま方スタッフの方々には心から感謝申し上げます。いつもありがとうございます。

利用者の服薬について間違いが起こらないように介助をお願いしたいと思います。コロナ禍において施設の皆様もご苦労されていることと思います。いつもありがとうございます。長い間家族との面会ができないままになっておりますが、高齢者である利用者との面会はこれからの年月を考えると決して多くはないものと考えます。オンライン面会以外にもワクチン接種、PCR検査証明等感染防止対策をした上で面会の条件が緩和されていくようになればいいなあと考えております。

今はオミクロン株が猛威を振るう現状となっておりますが、早く感染状態が収束に向かうことを願うばかりです。

# 【介護サービスアンケート】

事業所名 黒石ケアサポートセンター(小規模多機能型)

## 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。

コロナの影響でなかなか細やかなお話をする機会が持てないのが不安です。  
送迎や電話では伝えきれないところもあるようなきがしております。  
落ち着いていられます。

## 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2件・言葉づかい2件・態度2件・身だしなみ2件・電話対応2件・その他)

気になる点 (表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他)

みなさんやさしいですよ

## 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)

たまにトイレ匂う時があります。  
今のところ宿泊の曜日設定に不安はないのですが、万が一家族に突発的な事が起きた時はどうしたらよいのか設定できれば安心です。ルートが定まっていれば、良いのですが…横のつながりは難しいでしょう。臨機応変に対処していただけるとはうかがっておりますが…

## 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。

・皆さんの笑顔がいいですね。  
・津軽弁を話してくれる方がいてとても親近感をもちました。

# 【介護サービスアンケート】

事業所名 養護老人ホーム景楓荘

## 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。

・安心してお願いしているので、これからもよろしくお願いします。

## 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6件・言葉づかい10件・態度7件・身だしなみ3件・電話対応8件 その他）

気になる点 （表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応・その他）

・職員お一人お一人の持っているスキルが高く、県内トップクラスの集団で素晴らしいと感じています。

・表情、皆さん笑顔で対応してくれるのですごく安心してしています。

・言葉遣い皆さん気さくで馴染みやすい感じとても話しやすいです。

・態度、自然に挨拶してくれるので、親しみやすく話しかけやすいです。

・電話対応、丁寧に对应してくれるので、すごく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）

## 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。

・言葉に表せないほどの支援ご厚情にいつも感謝しております。

・いつも面会時、15分ですがいってよかったと心暖かくなります。同居してませんがとてもうれしく感じています。感謝です。ありがとうございます。

・本人が目で見えて買い物する時間（1時間から2時間）を希望する家族1から2人で買い物ができたらいいなと思っています。

・高年齢になり、日々体調変化が心配なところです。引き続きどうぞよろしく願いいたします。

# 【介護サービスアンケート】

事業所名 黒石特別養護老人ホーム

## 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。

- ・病院に付き添って行く時も優しい言葉がけに安心しております。
- ・高齢の夫婦ではとても介護はできません。安心して施設をお願いしております。
- ・定期的に健康状態。活動情報、メニューなどお知らせいただいているため、安心しています
- ・常に連絡いただきありがとうございます。

## 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13件・言葉づかい15件・態度15件・身だしなみ10件・電話対応15件・その他)

気になる点 (表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他)

- ・よく連絡をくれるので助かります。
- ・施設の雰囲気良好です。
- ・穏和な状態で接していただきありがとうございます。
- ・コロナ感染縫いについては非常に頑張っています。見ていて安心できます。災害、地震については
- ・最初の声が低くて何と言っているのかわからない時があります。話しているうちにだんだんわかるようになりますが…
- ・明るく接していただき感謝しています。

## 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)

- ・お掃除ロボットいいですね。
- ・コロナ禍でもありますし、直接面会できないことに不便を感じているだけです。

## 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。

- ・職員の皆様、毎日ご苦労様です。忙しい思いをしながら見ていただけるだけでもありがたいです。心から感謝申し上げます。これからもよろしく願いいたします。
- ・コロナの終息を願い、面会の機会を期待しています。
- ・昨年末にはコロナが落ち着いて、母との面会もでき喜んでおりましたが、又、県内でもコロナが多くなってきております。春までは面会できないとの施設からの連絡がありました。仕方がないことです。こちらから毎回聞くのも(容体)いささかなもののできるものなら施設側の方から月1回でも母の容体をお知らせくだされば幸いです。
- ・職員の方々にはとても感謝いたしております。面会に行った時、母が笑顔で生き生きしていたので安心できました。ありがとうございます。
- これからもよろしく願いいたします。
- ・面会させてもらった時にできれば個室での面会にしてもらえないでしょうか。
- デイサービスの人もいらっやたのでパネルもあり老人の声では話が聞こえませんでした。
- ・できれば定期的に状態を知らせてほしい。
- ・ひとりひとりの個性を活かしたダンス、趣味の延長等で生き生きした生活を作り送ってほしいです。
- ・皆さん一生懸命仕事しているので大変だろうと思います。今後ともよろしく願いいたします。ありがとうございます。
- ・コロナ禍で会えるとき会えないのがつらかったけど、最後1ヶ月ぐらいで会えたので職員の皆様に感謝申し上げます。