

# 【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  
アンケート対象: 46名  
回答数 11件 未回答数 35件 回答率 23%

## 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。毎日本当にお世話になっております。  
・いつも大変よろしいのですが、祝日あけ荷物の電話をしたら「ご用件は？」と強い口調で言われ、ちょっとびっくりしました。

## 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10件・態度6件・身だしなみ5件・電話対応7件 その他）  
気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他）

・皆さんすごく親切でありありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。  
・職員皆様お一人お一人のマンパワーがものすごいと感じました。チームワークも比較にならないほどのすばらしいものと感じています。  
・いつも丁寧に接していただいていると思っています。

## 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）

・いつものおやつ（お茶、りんごカット、ヤクルト）管理していただき感謝しております。

## 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お願ひします。  
・いつもお世話になりっぱなしで頭のさがる思いです。これからもよろしくお願ひします。  
・可能であれば、一年に1～2度通帳のコピーをいただけたらと思うのですが。  
・常に体調を気にして頂き感謝しております。どんな小さい事でも何かありましたら電話にてご報告頂けましたらありがたいです。母とはなかなか電話では耳が遠くて話しができないので心配しております。  
・面会に行った所、本人「どちら様ですか」とやたら丁寧なあいさつで認知進んだのかとギクッとしました。面会時、財産の会話でない時表情近くで見守ってほしいです。

# 【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)

アンケート対象: 17名

回答数 8件 未回答数 9件 回答率 47%

## 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。

・私はここに来て大変良かったと思っています。これからもずっとお世話になりたいと思っています。これからもずっとお世話になりたいと思っています。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3件・言葉づかい3件・態度3件・身だしなみ3件・電話対応2件・その他）

気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

・皆さん親切でありがたいです。  
・いつも明るく接していただきありがとうございます。

## 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。

・職員の皆さんの温かい笑顔、応対に感謝の気持ちでいっぱいです。父も帰宅後、その日の出来事を楽しそうに話してくれます。いつもありがとうございます。  
・いつも早い対応をしてくれてありがとうございます。私たち家族にあったリズムで快適に利用しています。これからもずっと利用したい施設です。スタッフの皆さんとてもあたたかいです。  
・お世話になっています。同居の家族のことも気にかけていただきありがとうございます。  
・外に出て危なくなってきました。利用回数を増やしたいです。

# 【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(グループホーム)

アンケート対象: 18名

回答数 8件 未回答数 10件 回答率 44%

## 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。

- ・全くありません。母親からは良くしてもらっている話しか聞いたことがないです。
- ・入所して8ヶ月になりますが、施設に不安を感じたことは一度もありません。
- ・コロナ禍においてすべてお任せ状態なのでかえって申し訳なく思っています。

## 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4件・言葉づかい3件・態度4件・身だしなみ3件・電話対応3件・その他）

気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他）

- ・いつ訪問しても明るく対応していただきありがたく感じています。
- ・声掛けやふとしたことの気遣いがみえて皆さん優しいと思いました。

## 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）

- ・今のままでいて欲しいです。
- ・暑くも寒くもなく嫌な臭いも感じたことはありません。音も特に驚くようなことはなく静かに思います。

## 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。

- ・何かして欲しいことや何か私たち家族でできることなどありましたら、お知らせください。
- ・職員の皆様、入居者様の皆様にご迷惑をかけずに生活できることを願っています。よろしくお願ひ致します。
- ・自分がやってあげられないことをしてもらって感謝しています。
- ・こちらが事業所に伺う時日時を連絡せずに行くため、窓口に人がいなくてベルをならしたり、叫んだりしてやっと誰かきてくれた。窓口にいない日を毎月のお知らせなどで知らせてもらえればいい。

# 【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: 41名

回答数 37件 未回答数 4件 回答率 90%

## 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。

- ・コロナやインフルエンザウイルスによる感染。
- ・いつも御世話になって介護サービスについては何も言う事はありません。
- ・本人は有料老人ホームに入っており、ケアマネにも毎月来てもらってサービスの確認をしているので不安はありません。
- ・何も言うことはありません。色々やってくれるので不安はありません。
- ・要介護度が変わらないためか、ケアプランもあまり変わっていない。現状維持が目標ではありますが、別な取り組みがないかと思うこともあります。
- ・不安を感じたことはありません。いつも丁寧に教えていただき、ありがとうございます。
- ・何も言う事有りません。とてもやさしく対応してくれて本当に助かっております。
- ・不安に感じる事は全くなく、良きアドバイスを頂き快適に生活を送る事ができます。
- ・都度説明を受け、利用している事業所とも連絡を取りあってください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 22件・言葉づかい 27件・態度 25件・身だしなみ 18件・電話対応 19件 その他 0件）

気になる点（表情 0件・言葉づかい 2件・態度 件・身だしなみ 0件・その他 1件）

- ・いつも明るく好感がもてます。
- ・特に無し。担当者の対応には大変満足しています。
- ・特に問題はありませんが、電話にでるトーンがもう少し明るければなお良いと思います。
- ・ケアマネが来ると、本人は気をよくし、多弁になる。傾聴して下さりありがたい。
- ・いつも家族に寄り添ってくれて親身になって対応してくれています。
- ・職員の対応とてもいいです。
- ・細かく説明して下さっているとは思いますが、話が長く、勤務中の仕事に差し支えることがあります。短く、ポイントをしばって伝えて下さると助かります。日付や時間帯等についてはFAXでも情報をいただくと確実に助かります。こちらも疲れて伝え忘れたり、メモを書き忘れたのかもしれないが、担当者会議の日が1日ずれて日程調整が仕事上大変でしたのでよろしく願います。こちらも気をつけます。一生懸命に説明して下さる誠意は伝わっています。

## 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）

- ・不便は感じていない。

## 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。

- ・いつもありがとうございます。
- ・自分でできることは自分でやっと思っています。もっと手伝いが必要になったらお願いします。
- ・皆さんによくしてもらって助かっています。
- ・現状、改善していただく事項等はありません。引き続き宜しくお願い致します。
- ・いつも来ていただいてありがとうございます。
- ・おじいちゃんもおばあちゃんもお世話になっていました。職員の皆さんも健康に気をつけて頑張ってください！！
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・現在、整形外科医にて介護の診断・書類作成しておりますが、今後内科医の方が適任かと思われませんが、いかがでしょうか。
- ・介護保険における制度制限等がある場合、なるべく解り易く具体的な説明をお願いします。要望に合ったサービスができない場合の代案等を示していただければありがたいです。

# 【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)

アンケート対象: 53名

回答数 38件 未回答数 15件 回答率 71%

## 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。

- ・いいえ、大変お世話になっております。 ・別にありません。
- ・言葉がけもよく、優しい接し方に満足しています。 ・特になし。今のままで良。
- ・未だにまだ、コロナが弘前管内多く増えているので、いくらワクチンをしているとは言え不安がある。もし近くに出た場合は教えて欲しいです。誰がコロナにかかってもおかしくないのだが、やっぱり不安を感じる。
- ・サービス前に丁寧な説明を受け、不安を感じることはありません。 ・不安はありません。
- ・いつもありがとうございます。日々老化しているので、利用中に何か気づいたことがあればメモでも頂ければ安心です。
- ・不安を感じたことはありません。皆さんが親切でとても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12件・言葉づかい14件・態度9件・身だしなみ5件・電話対応6件・その他）

気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他）

- ・明るく元気に丁寧で助かっています。 ・気になる点は特にありません。
- ・言葉づかいもよく、来るのが楽しみです。 ・みなさんがとても優しいです。
- ・みなさん、やさしいです。 ・いつも親切に対応してもらっている。
- ・元気のいい挨拶に元気をもらっています。 ・いつもよくしてもらっています。
- ・いつも明るく適正な対応に感心しております。 ・笑顔での送迎、ありがたいです。
- ・よく声がけしてくれてとてもいいと思います。 ・満足してます。
- ・母の耳の聞こえが悪いので大きい声を出して、母を支えすべらないように声がけをして、つれていって来てありがたいと思います。
- ・特別に日頃と違う行動が見られた時にきちんと対応、連絡を頂いて助かっています。
- ・表情、言葉づかい、態度、身だしなみ、電話対応はとてもよくしていただいております。

## 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）

- ・特にありません。スタッフの皆様に大変お世話になっております。
- ・特になし。今のままで良。
- ・特別ないです。
- ・不便はありません。
- ・利用のサービスもとてもよくしていただき、部屋の通気など気をつけていただいております。

## 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。

- ・なにもございません。楽しく過ごしています。 ・今年もよろしく願います。
- ・これからもよろしく願います。 ・大変お世話になっております。
- ・今後もお世話になります。 ・特になし。今のままで良。
- ・この調子で、元気よく、デイサービスに行ってくれますように、願います。
- ・泊まった時に用事をお願いしたら、忙しいと断られたことが残念です。
- ・いつもお世話になっています。職員の皆さんも体調に気を付けてください！
- ・いつも要望にきちんと答えて頂いて大変満足しております。
- ・私自身高齢になって、始めて介護する身になりました。とまどい不安、いろいろある中で、つながりのある仲間、

身内の励まし、それに事業所の方々のお世話で一年間やってこれました。これからは少し気を楽しんでやっていきたいと思いますので、どうかよろしくお願いします。

・親切、丁寧な対応をしていただき感謝しております。これからもお世話になります。よろしくお願い致します。

・自由時間の過ごし方は私なりにしておりますが、お金のかかるものには賛成していない方もいらっしゃると思いますが、出来る人にはやらせてほしいと思います。考えてほしいと思いますがいかがでしょうか。

きめこみ(キレ、色紙)、刺繍糸を使った絵などよろしく。

・入浴の時、清潔な下着ととりかえてもらいたい(とくに上着)家ではなかなかしてくれないので、洗濯できません。お願いします。

・体重測定の数値、お願いします。

# 【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  
アンケート対象: 52 名  
回答数 40 件 未回答数 13 件 回答率 75%

## 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。

- ・ありません、今まで通りお願いします。
- ・全くありません、安心しております。
- ・遠くに住んでいるので、ホームの方々に任せきりで申し訳なく思っています。
- ・いつも丁寧に説明していただき感謝しています。
- ・前歯が無くなった際に、報告がなかったことです。

## 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23件・言葉づかい27件・態度21件・身だしなみ16件・電話対応26件・その他2件）  
気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応1件・その他）

- ・その都度、近況報告があるので、大変ありがたいです。
- ・車いすの車輪までふいて頂きありがとうございます。
- ・どの点でも気持ちいいので安心してお願いできます。
- ・訪問の時声掛けしていただき、ホーム内の雰囲気も明るく大変良いと思っています。
- ・留守の時、電話を受け取った人におおよその内容を伝えてほしい。何のことかとても気になる。
- 又、後でかけなおすと言われてもおおよその時がわかるとありがたい。明日とか当日の夕方とか。

## 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）

- ・全体的に明るく広々としてよいと思います。
- ・不便はないです。

## 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。

- ・面倒をおかけしますが、よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になっております、これからもよろしくお願いします。
- ・全面点にいつも感謝しています。
- ・コロナ禍で難しいとは思いますが、また一緒に行事を楽しみたいです。
- ・職員の皆様方の親切な対応等にいつも感謝しております。
- ・持ち物が最低限のものだけという点が大変助かっています。
- ・家族と違い成年後見人なので言いにくいこともあるかとは思いますが、本人本位で検討しますので遠慮なく話して下さい。
- ・家族がすることを施設の職員にお願いしており、とても感謝しています。
- ・母の認知症で身内が手を引いてしまい、孤軍奮闘で行き詰っていた時に、おたくのスタッフの方達に手を差し伸べてもらいすくわれました。あの時ホットして体が溶けていきそうな思いは忘れられません。
- ・なかなか面会に伺えず、申し訳なく思っております。
- ・コロナ禍で面会ができないことが残念です。
- ・本人の最近の様子とか、たまに伝えて欲しい。
- ・現在病院に入っていますけれど、酸素が取れましたら、又ホームの方へ入居させて下さい。私より皆さんを頼っていると思いますので。
- ・連絡事項があり電話をいただいたのですが、急がない場合は日中の明るい時間をお願いしたい。暗くなってから電話をいただいたので少しびっくりして悪くなったのかな？と緊張してしまいました。