

【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:施設利用者家族 65 名

回答数 42 件 未回答数 23 件 回答率 64%

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。

- ・今のサービスのままで介護状態を維持できるのかと思うことがあります。
- ・不安を感じた事は一度もありません。
- ・良い人で不安はありません これからもよろしく
- ・何も言事有りません 私達にとっては良くてくれととても感謝しております これからもよろしくお願いします
- ・いろいろ提案してもらって助かっています
- ・特に不安はありません、ケアマネさんにいろいろ相談させて頂いて助かっています。
- ・わがままな本人に対して良くてもらっています。
- ・不安を感じたことはありません いつも大変お世話になっております
- ・あまりないです。
- ・今はなし。
- ・不安なし。
- ・大変お世話になっています。

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 24件・言葉づかい 27件・態度 25件・身だしなみ 21件・電話対応 24件 その他 2件）

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

- ・時間に追われているからと思うが、もっとゆっくりと話をしたい。
- ・大変ごりっぱな態度です花まる。
- ・些細な事でも親身になってアドバイスをもらえています。多数の案を出してくれるので、自分達では思いつかない解決方法が見つかりました。
- ・いつも大へんお世話になっております！！こちらで気がつかない事にも声をかけてくれてありがとうございます。
- ・いつも親身に相談に乗って頂き助かっています。定期的に父の様子を見て頂いており、12月の末には想定外のイレギュラーが発生した際にも状況に応じて対応してくださり、助かりました。ありがとうございます。
- ・大変良くしていただき、感謝しかありません。
- ・特記事項はありません 大変よくして頂き感謝しております、今後もどうぞよろしくお願いいたします。
- ・全部良い。気になる点はなし
- ・いつもご親切に対応していただきありがとうございます
- ・親身になって対応していただきありがたく思っております。
- ・特にありません！満足してます
- ・対応もとても良いです。

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）

- ・一つもありません。
- ・あまりにも良すぎて言う事有りません
- ・不便など感じた事ありません。

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。

- ・なかなか空きがなくてショートステイを使いたくても使えない。部屋を増やしてほしいです。
- ・利用するにあたり、初めは罪悪感のようなものがありました。今は、本人家族共に安心して、気持ちにも余裕を持ちながら充実した毎日を過ごせております。有り難うございます。
- ・気になることがありましたらそのたびに話を聞いてくれます。で感謝しています。時々こちらのぐちも聞いてもらっています。ありがとうございます。
- ・ケア・マネさんには、こちらの悩みも聞いてもらい、相談になってもらい、気持ちが安らぐことができ、いつも感謝しています！！
職員の皆様も健康第一で頑張ってください！！
- ・今まで、どおりでいいです
- ・私の方が日曜日以外連絡つかないの不便かけます。
- ・これからもお願いします。
- ・御仕事大変ですが、頑張ってください。
- ・代理で書きました。本人は帰ってくるといつも良かったヨ一つと言っています。
- ・これからもよろしくお願いします。

【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)

アンケート対象:施設利用者家族 95 名

回答数 18 件 未回答数 77 件 回答率 18%

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。

- ・だいぶボケが進んでいるようなので、老人ホームを考えています。
- ・本人、耳が遠いため、何を言われても笑って、にこにこする姿多くあり、意味わからず返事することあり、手と言葉であいずして、介助しています。また、納得しないこともあります。
- ・感じたことはありません。
- ・まったく不安はありません。

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7件・言葉づかい9件・態度8件・身だしなみ5件・電話対応4件・その他1件）

気になる点（表情・言葉づかい1件・態度・身だしなみ・その他）

- ・湯に入るときに「気をつけて入ればいいよ」と荒げない言い方をする方がいる。
- ・良い点はそこに書かれている全部です。気になる点は何もありません。
- ・いつも親切に対応していただいている。
- ・いつもありがたいと思っています。
- ・いつも大変親切にして頂いています。
- ・いつも職員の対応に感謝しております。
- ・感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・みなさんやさしいです。
- ・いつも優しく接して下さり、ありがとうございます。
- ・介護施設に入れたいと思っていますので、相談宜しく願います。

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）

- ・不便はありません。
- ・本人にでないとわからない。家族もつれて案内してほしい。
- ・施設全チアに落ち着いた雰囲気を感じています。
- ・利用している本人が何も言っていないので、満足していると思います。

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。

- ・たくさんおしゃべりして楽しいです。
- ・週1回ディサービスを利用させてもらっています。本人も楽しんでいるようで安心しております。これからもよろしくお願ひします。
- ・これからもお世話になります。
- ・大変満足しております。
- ・今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・これからもよろしくお願ひします。
- ・仕事でいない時多いため、よろしくお願ひします。都度声がけお願ひします。

【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(訪問介護)
アンケート対象:施設利用者家族 9 名
回答数 3 件 未回答数 6 件 回答率 33%

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。

・介護タクシーの利用の前日に何時に何うの連絡がない時もあり、不安になった。

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1件・言葉づかい2件・態度・身だしなみ1件・電話対応・その他）

になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

・車椅子移乗時、上手に移してくれ、本人はとても安心しており、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）

・介護タクシーのヘルパーさん、信じられない事にカバンを首にまっすぐかけて、首が重くて歩くのに負担であったそうです。カバンを持ってくれないのですか。せめて、カバンをななめ掛けにして下さればと思います。これ一度だけかな？

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

・ショートで送り迎えをしておりますが、車はどこにおけばよろしいでしょうか？

【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(認知症対応型共同生活介護)

アンケート対象:施設利用者家族 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。

- ・不安はありません。
- ・一度もありません。有難く思っております。
- ・特にありません。

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・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応・その他）

気になる（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

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。

- ・利用者本人は感情の起伏が激しいので大変ご迷惑をおかけします。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・毎月の明細書にユニバースのレシートがついてくるのですが、本人たちがスーパーに出向いて選んで来ているのですか？ホームでの様子をひと言添えていただけたら幸いです。忙しい中申し訳ありません。
- ・元旦に母から年賀状が届き見覚えのある文字に思わず涙が出ました。施設の方々の心使いに感謝いたします。母も笑顔でいられるという事は、今が幸せなんだと思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・本来、自分の家族の事なので自分達でサポートや世話をしないとダメなのに代わりにやっただいているので利用に対して不満はないのですが、年配のスタッフの方が対応に差があるように思える事があった。長く利用している方の家族なのか、偉い人の家族なのか、すごく笑顔で同じ場所にいる私は見向きもされなかった。施設に来た理由も聞かず、何しに来たの？みたいな態度だった。

【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)

アンケート対象:施設利用者家族 19 名

回答数 5 件 未回答数 14 件 回答率 26%

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。

・特にないです。

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・言葉づかい・態度・身だしなみ・電話対応・その他）

になる点（表情・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他）

・利用している本人、そして家族に対しても優しくこえかけしてくれてうれしいです。

・皆様対応よく、気になる点はありません。

・皆さん優しいです。

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）

・トイレの臭いがちょっと気になります。

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

・無理だと思いますが、朝8:00~8:30, 帰り16:00以降まで利用できれば有難いです。

・皆さんとお話しできて楽しいです。

【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:施設利用者家族 42 名

回答数 11 件 未回答数 31 件 回答率 26%

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。
- ・不安なく、日々のチームワークですばらしいサービスを提供して頂き感謝しております。
- ・いつも大変お世話になり本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。

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5件・言葉づかい8件・態度9件・身だしなみ6件・電話対応6件・その他）

気になる点(表情1件・言葉づかい・態度・身だしなみ・その他)

- ・良いです。
- ・いつも丁寧に対応していただいている。
- ・すぐ対応して頂けるのでありがたいです。
- ・皆さんとても良い人です。とても良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）

- ・特に感じたことはありません。
- ・特にないですが、面会の時間が午後だけでも13:30ぐらいからにいただけたらすごく助かるんですけど。

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。

- ・ありません。あえて言うなら、住所のアパートの名前が間違ってます。
- ・一年に一度でも良いので通帳のコピーを送っていただけたら幸いです。
- ・疾病により年々重度化していく中で、大変な思いをされながら日々介護サービスを提供して頂きとても感謝しております。職員の皆様のマンパワーもすばらしく、一つのチームとしてさらに大きな一体感を感じることが出来ます。いつもありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になり本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・お世話になっています。
- ・コロナ対応なのはわかるけど、生活状況を知りたいので面会(15分)は本人の部屋で時間をもうけてもらいたい。

【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:施設利用者家族 50 名

回答数 28 件 未回答数 22 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。

- ・最初不安がっていましたが、今は慣れたようで、「デーの日だ」と持つ者を探すようになり家族は安心してしています。これからもよろしく願います。
- ・認知症が進んできて物忘れがひどくなり同じことを立て続けに聞いてきたり、夢と現実の狭間にいるような感じがあり職員や利用者の方に迷惑をかけていないか心配です。
- ・いつも良くしていただき助かっています。
- ・満足しています。
- ・とてもよくしていただきいつも感謝しています。
- ・いつもお世話になっております。
- ・中に入れないのでどういうふうサービスを受けているかわかりません。
- ・スタッフの方が親身になって介護して下さり本当にありがたく感謝しております。
- ・不安を感じたことはありません。
- ・お袋に声をかけ短歌・花壇・花をみせてほしい。猫が好きなので話題をお願いします。

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10 ・ 言葉づかい17 ・ 態度 ・ 身だしなみ17 ・ 電話対応15・ その他2）
気になる点（表情 ・ 言葉づかい・ 態度 ・ 身だしなみ ・ その他）

- ・今の所では、良い点が多いです。
- ・全てにおいて感謝しかありません。皆さん本当に良くしてくださっています。
- ・日常の変化の連絡も頂いており、対応に感謝している。
- ・常時連絡を下さり大変感謝しています。相談しやすくありがたいです。
- ・気になる点は特にはないです。
- ・すべて良し。
- ・転倒に気をつけて下さい。
- ・入所者の健康、体調管理に気を使っているのがよくわかり感謝しています。
- ・皆様とても親切に母の今の状況を教えて下さり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）

- ・今の所はないそうです。
- ・ありません。
- ・不便なことはありません。

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。

- ・別にないそうです。
- ・預かっていただくだけで、本当にありがたいと思っています。今後もぜひお世話になりたいと思っていますのでよろしくお願いいたします。
- ・急なことにいつも対応して頂きありがとうございます。
- ・今まで通りよろしくお願ひ致します。
- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。
- ・面会時には本人の様子や状態を聞かせてほしいです。
- ・大変お世話になり感謝しています。できれば私も将来お世話になりたいと思っています程です。
- ・母が笑顔で暮らしているのをみて安心しました。これからもお世話になります。
- ・入所している人の話を(希望)を聞いてほしい。希望通りにならないとしても聞いてもらえないと不満がたまりストレスになると思う。職員の方々は忙しいと思いますが対応してほしいと思います。
- ・ご面倒をおかけしますがよろしくお願いいたします。
- ・時々仕事上の電話にはびっくりします。
- ・良くしていただきありがとうございます。
- ・毎日忙しい中、日頃の介護や病院の送迎などしていただきありがとうございます。ただただ頭が下がる思いです。今後ますます大変になるかもしれませんが、介護支援専門員の皆様、職員の皆様どうかよろしくお願いいたします。体調を崩されませんようご自愛下さい。