

令和元年度 アンケート調査結果

(1) 調査の概要

○対象 象:令和元年7月1日現在、サービスを利用されている方

○調査期間:令和元年7月1日から9月30日

(2) 回収状況

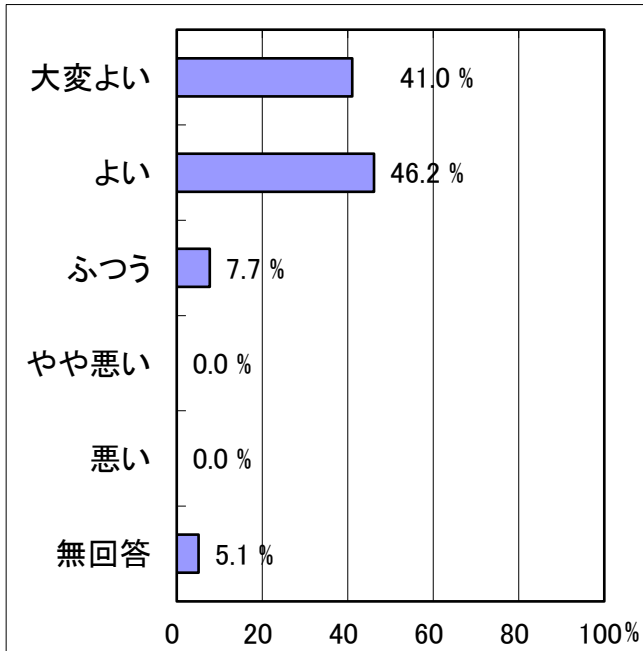
事業名	配付数	回収数	回収率
予防通所介護・通所介護等事業	62	39	63.00%
居宅介護支援事業	88	57	64.80%
訪問入浴サービス事業	4	1	25.00%
福祉サービス利用援助事業	29	25	86.20%

通所介護 アンケート 報告

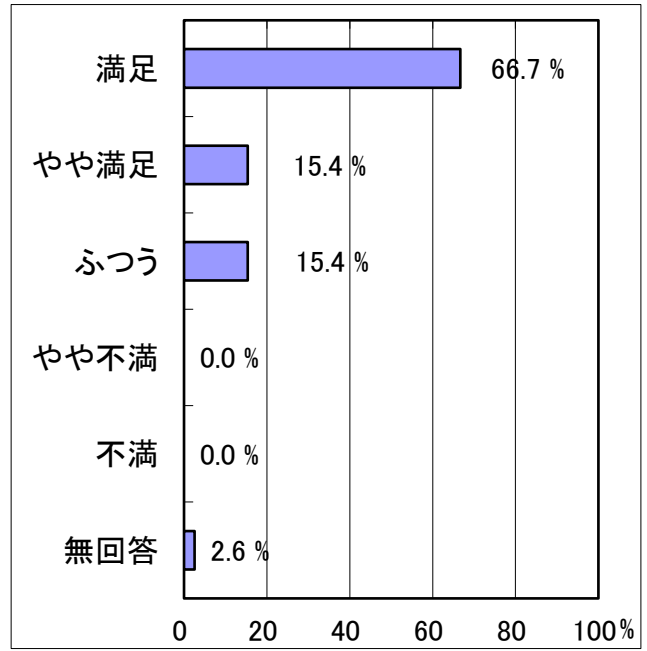
問1 職員の言葉づかいや態度はよいでしょうか

問2 安心して、サービスを受けられていますか

回答数 39 件



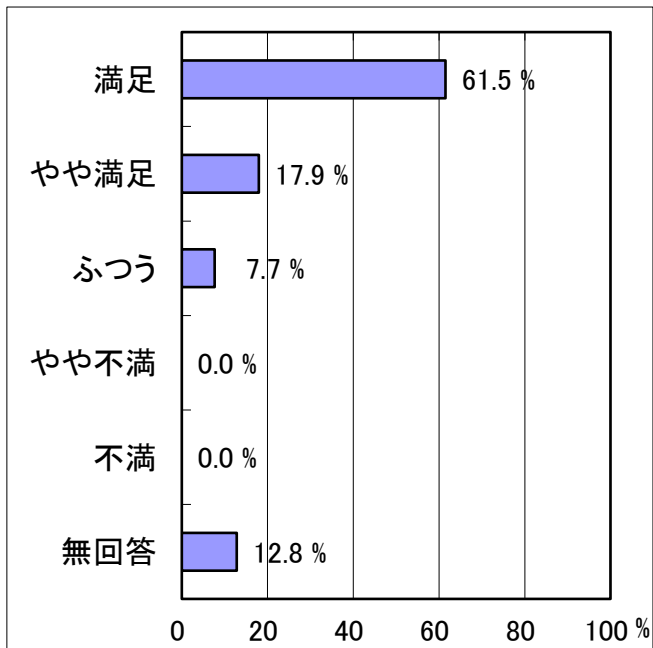
回答数 39 件



問3 入浴時の洗身、洗髪は、適切に行われていますか

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのような点でそう思われたか、具体的にお書きください

回答数 39 件

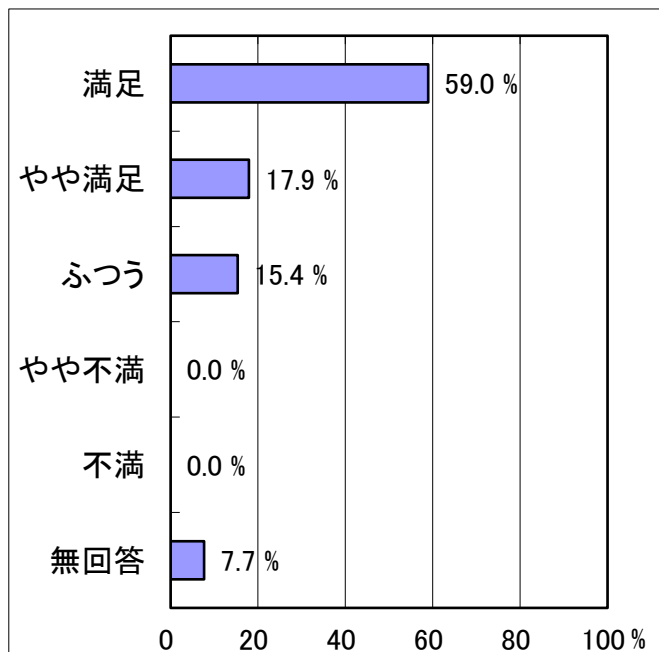


通所介護 アンケート 報告

問4 レクリエーションの内容はいかがでしょう

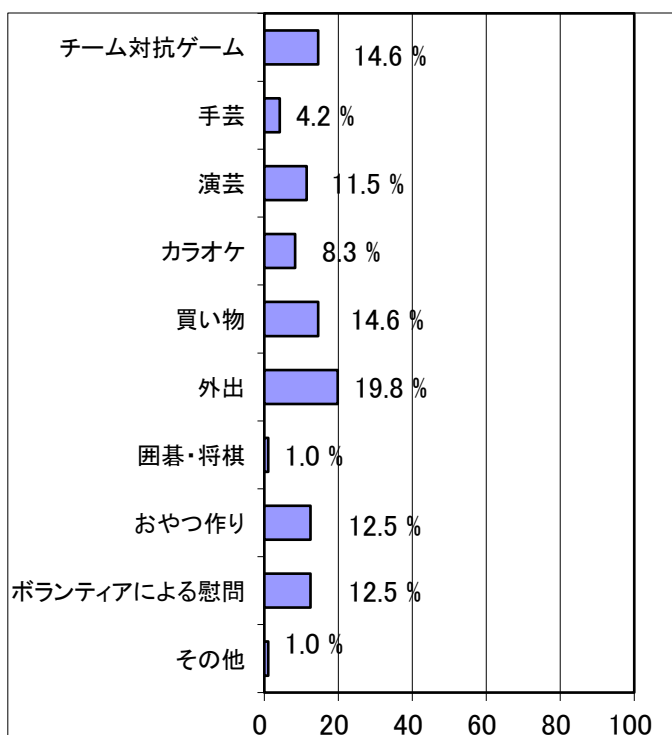
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

回答数 39 件



問5 どのようなレクリエーションが一番楽しいですか(複数回答可) 回答数 39 件

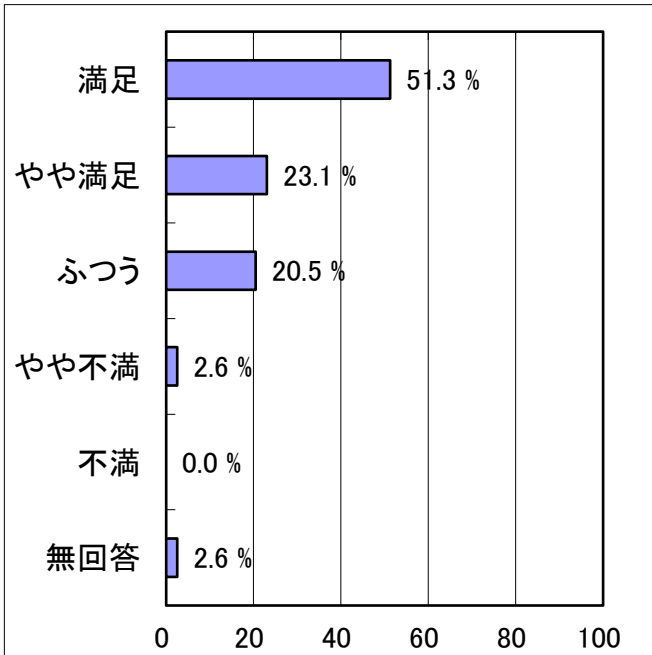
※ ⑩その他
・ 楽しいのは無し。



貴重なご意見ありがとうございます。職員一同努力してまいります。

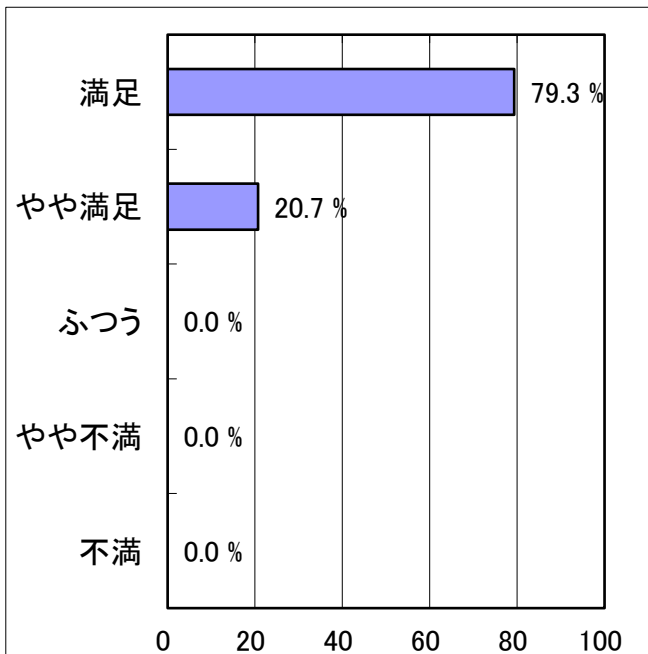
通所介護 アンケート 報告

問6 食事の内容・味付け・量はいかがでしょう



7割以上の方に、「満足・やや満足」と回答いただきました。「やや不満」の方も2.6%いらっしゃいましたので、職員も検食で味付け等を確認してまいります。

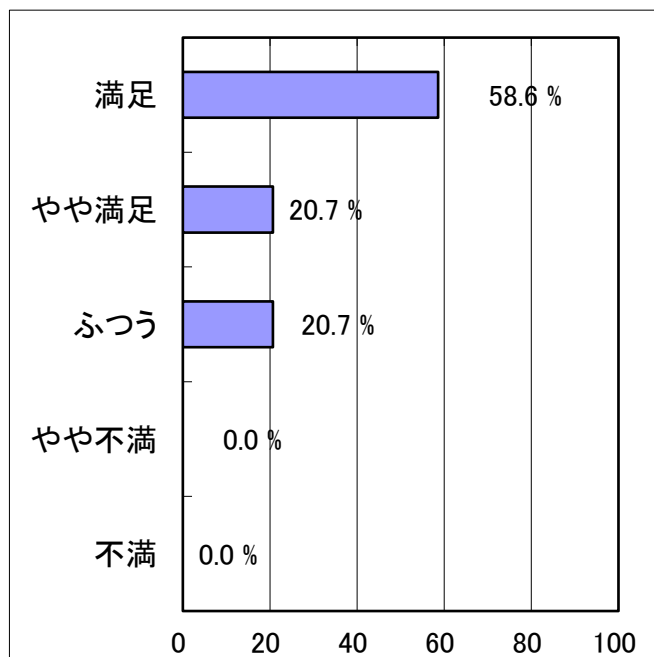
問7 送迎サービス時の乗り心地はいかがでしょう



※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

通所介護 アンケート 報告

問8 2階での運動内容等はいかがでしょう



○ デイサービスを利用して、良いところをお書きください

- ・ 職員さんは、大変親切に対応してくれます。
- ・ 皆さんがやさしく親切にしてくれて家族では味わえない新鮮な雰囲気です。
- ・ スタッフの皆様方優しくとても居心地よく思います。今後とも、何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・ 元気になります。
- ・ 心身共に、元気になりました。
- ・ 皆さん、ワイワイ言うて遊ぶことですね。
- ・ 家族が、デイサービスへ行っている間に仕事につくことができる。
- ・ 皆様のお顔を見て、お話をして、笑って一日を過ごすことで、楽しく過ごさせてもらうことです。
- ・ みんなと、お話しできていいです。
- ・ 送迎サービスしていただいて、みんなと楽しくお話しできるのがうれしいです。職員さんも、みんなやさしく、親切に見守ってくれます。大変うれしいです。
- ・ 職員様はやさしい。自分自身の健康のためうれしい。
- ・ 普段は、一人暮らしのため、皆様とお会いできるのが、大変うれしいです。
- ・ 他の利用者の方々や、職員の方、時折タイミングが合えば、宮原小の子供たちなども、さまざまな年代の方々と交流、触れ合えるところと感じており、ありがたいこととございます。体調面も、看護師の方をはじめ、お気遣いいただき、感謝いたしております。
- ・ 私はともかく、外も内も忙しい身ですので、主人が利用させてもらい、食事、その他諸々お世話していただきますので、大変うれしく思っています。
- ・ お風呂に入れてもらったり、買い物したり色々な所に連れってもらったりありがたいです。

- ・ お昼の食事がとてもおいしい。送り迎えをしてくれるので、うれしいです。職員さんの心づかい、やさしさに心打たれます。
- ・ 週4回お世話になってます。行くたび職員さんの優しい温かい気持ちでお世話して下さるのでとても幸せです。
- ・ やさしい職員の方々、他の高齢者の方、ボランティアの方々との交流ができ活気が出て、毎回楽しく過ごせているところ。職員の方たちがよくして下さい、安心してお任せできるところいつも感謝しております。
- ・ 家に居て一人でしているより、みんなのところでもらう方がよい。親切に言って下さるので大変よい。
- ・ 動くことを嫌っていつも家でゴロゴロしていたので、人と接することもあまりなかった主人、デイサービスに行かせてもらい、人との接し話し合い、運動もできるようになり、妻として、とても喜んでおります。自分の時間も少し出来ました。
- ・ お風呂に入れてもらえる事。
- ・ こちらの都合でデイサービスの日(曜日)変えてもらえる事がうれしいです。
みんなと楽しく話し合えること。
- ・ 職員の皆さん親切で感謝の毎日です。
- ・ 利用者の友達と会話できるのが楽しいです。
家族以外の人と交流できるところ。家族では、体験させてあげられないレクリエーション等が本人の刺激になっているようで、ありがたいと思っています。
- ・ 同世代の方とお話ができ本人も満足しました、デイサービスに行くのを楽しみにしています。

○ デイサービスを利用して良くて欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 何もしないで、一日中座っているのは、退屈です。

回答 午後の集団レクリエーションでは体操に取り組み、皆一緒に楽しい時間を共有していただいているかと思えます。
午前中につきましては、入浴や機能訓練があり、その合間に各個人に合ったレクリエーションを提供させていただいています。脳トレ問題、パズル、ぬり絵、俳句等、また、他の利用者と談笑される方、テレビを鑑賞される方、自由に過ごしていただいています。退屈しないよう、今後も職員一同努めてまいります。

- ・ いつもデイサービスを利用させていただき、感謝しています。これから、みかんの収穫期を迎えますが、できれば、サービスの利用時間を少しでも長くして頂けたら大変ありがたいです。

回答 サービス提供時間は、16時00分までとなっております。提供時間の延長については今のところできかねますが、遅い便で送らせていただくことは可能かと思えますので、ご相談頂ければと思います。

- ・ のどがはしかくなってくるので、あめかトローチ持つていくの悪いですか。

回答 原則食べ物の持ち込みは、控えていただいています。あめにつきましては詰まる危険性があり、また、病気により食べられない方もいらっしゃいます。トローチは医薬品につき、持って来ていただいてもかまいません。ご理解の程よろしく願います。

- ・細かい所で恐縮でございますが、特に下着の汚れは水で流して別のナイロン袋に仕分けて頂けると、家での洗濯時に助かります。

回答 下着の汚れにつきましては、現在水洗いさせていただき、洗濯物としてナイロン袋へ入れさせていただいています。配慮が不十分だったかもしれませんが、今後も水洗いし、袋は別に分けて入れさせていただくように致します。

- ・自宅の庭先に咲いたお花をお持ちしてもよろしいでしょうか。本人が時折申しております。

回答 ありがとうございます。お気持ち大変うれしく思っています。お花には、癒されます。他の利用者様も大変喜ばれます。ぜひお持ちください。

- ・新品の本人が着用していない衣類、靴下、下着などは、いつでも寄付させていただくことはよいでしょうか。

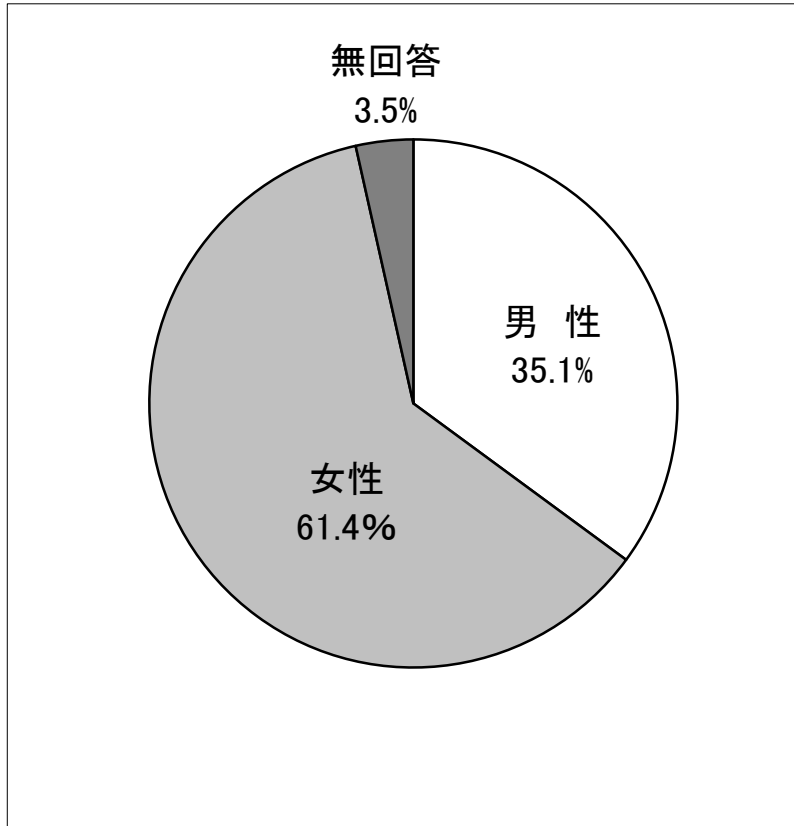
回答 ご好意ありがとうございます。今のところ間に合っておりますので、必要時には、なごみ通信にてお知らせさせていただきます。その節にはご協力の程よろしくお願い致します。

- ・寒い季節 朝の送迎の時 帽子マフラー上衣を着て出かけたのに、帰り、何もしないで帰ってくることもあり忘れないでつけてほしいと思います。

回答 申し訳ありません。気をつけているつもりですが部屋が暖かいため、つい忘れてしまっている場面があるかと思えます。職員同士お互い声かけを徹底し、忘れないように致します。

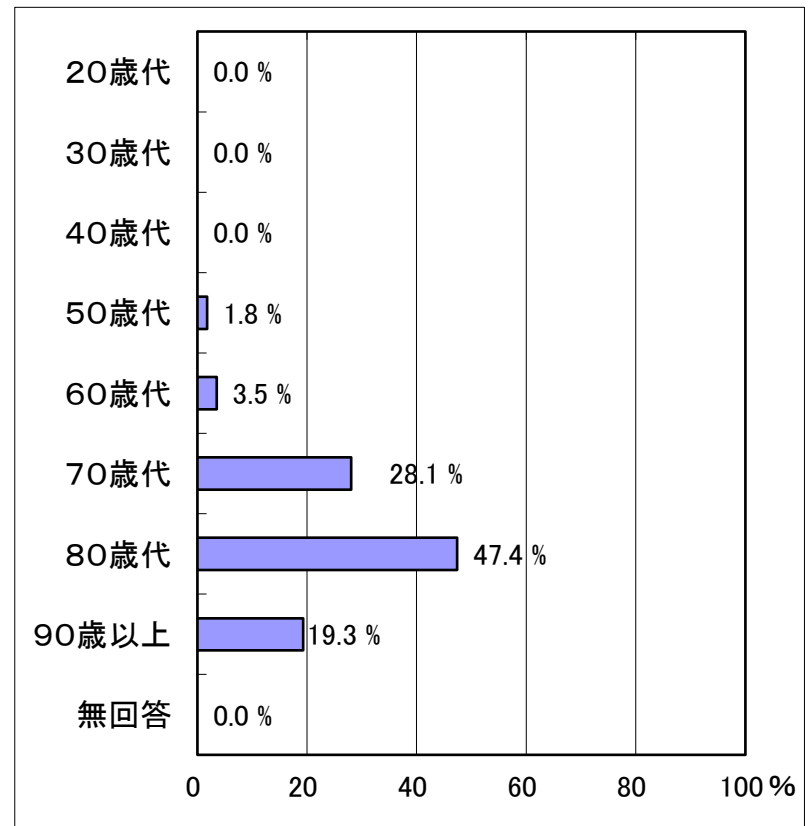
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 57 件



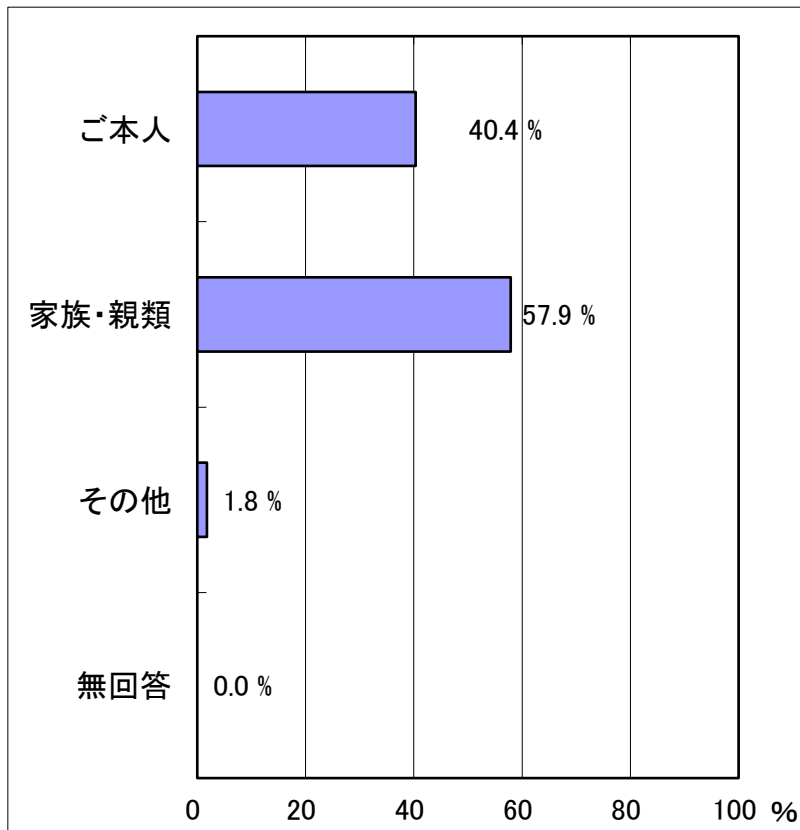
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 57 件



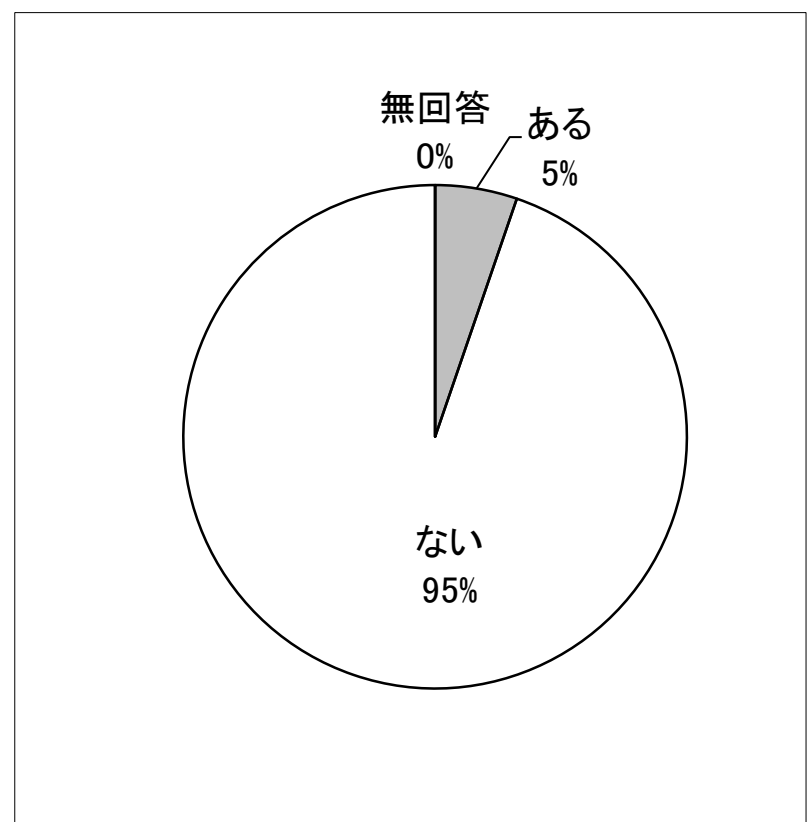
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 57 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

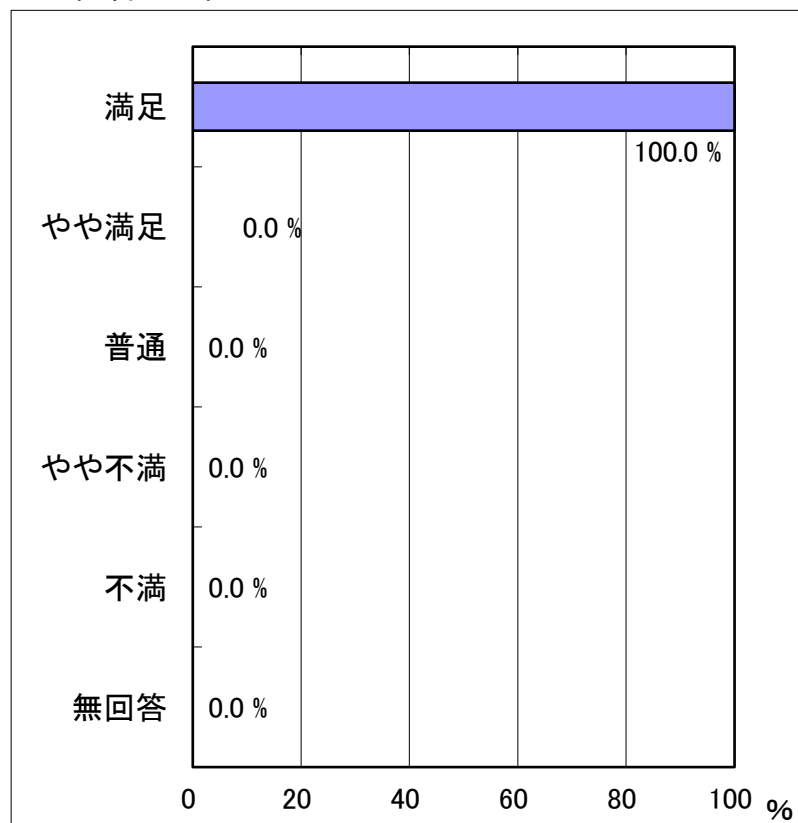
回答数 57 件



ケアマネ アンケート(基本項目) 報告

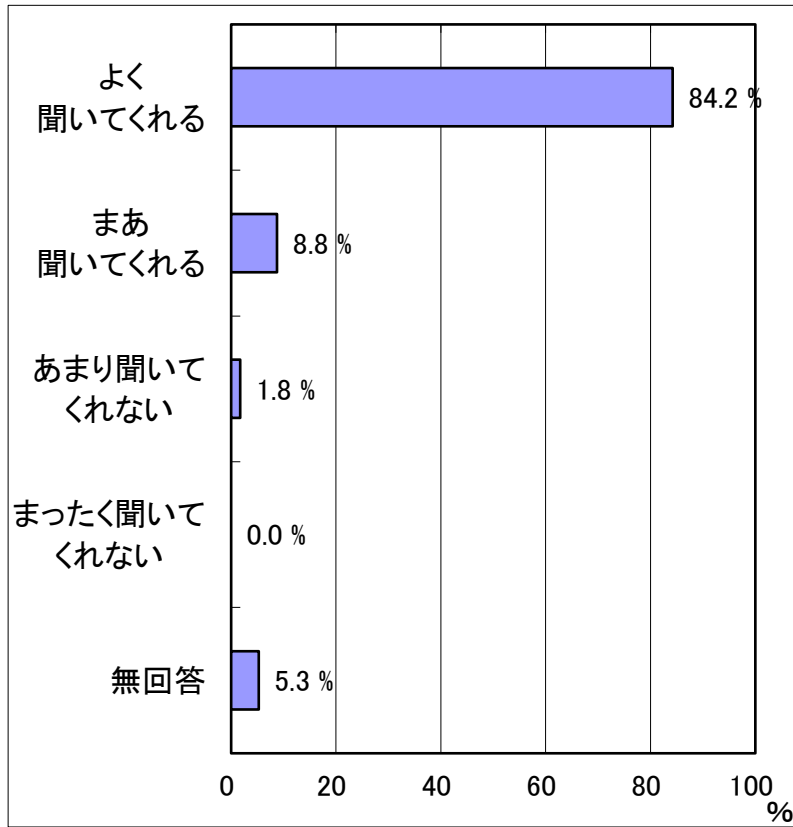
問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 3 件

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。



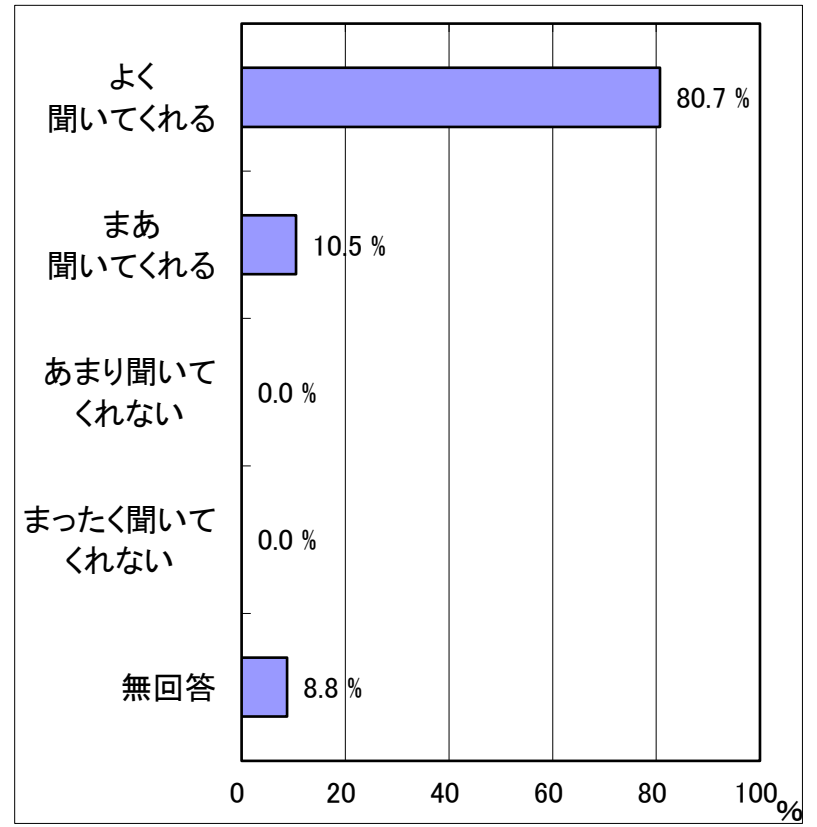
問1 ケアマネージャーは、ご利用者の話を親身になって聞いてくれますか

回答数 57 件



問2 ケアマネージャーは、ご家族の話を親身になって聞いてくれますか

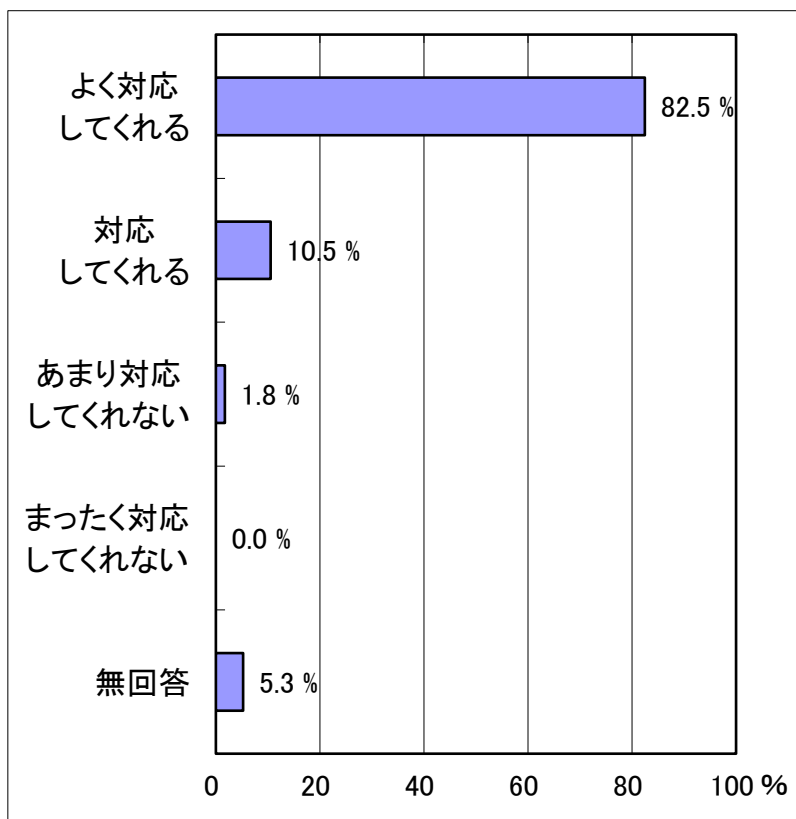
回答数 57 件



9割以上の方に「よく聞িয়েける」「まあ聞িয়েける」と回答いただきました。「あまり聞িয়েくれない」との回答も頂きましたので、今後は一層気をつけていきたいと思ひます。

問3 ケアマネージャーは、親切に対応してくれますか

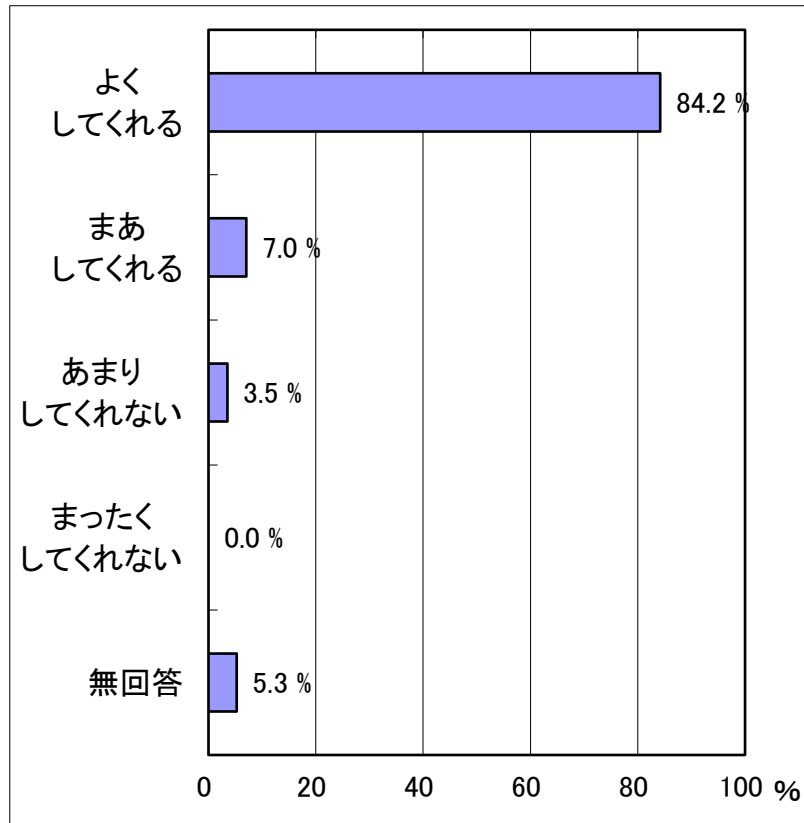
回答数 57 件



9割以上の方に「よく対応してける」「対応してける」と回答いただきました。「あまり対応してくれない」との回答もいただきましたので、今後はご利用者様の思ひに寄添えるよう努めてまいります。

ケアマネ アンケート 報告

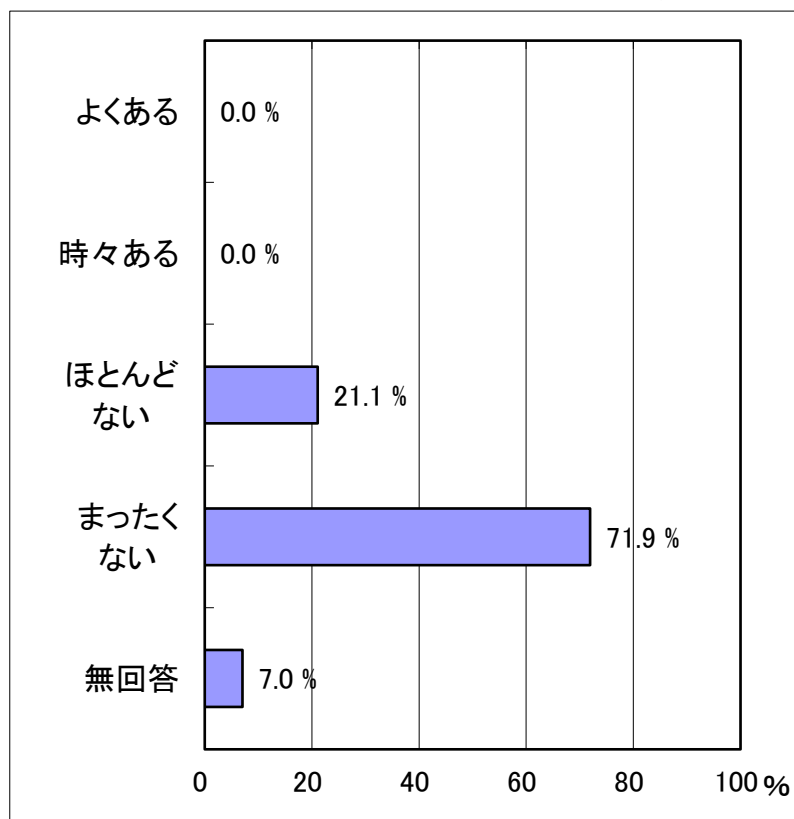
問4 ケアマネージャーは、ご利用者が利用するサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)について、十分な説明をしてくれていますか 回答数 57 件



9割以上の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。「あまりしてくれない」との回答もいただきましたので、今後は丁寧なわかり易い説明を心がけてまいります。

※ 「あまりしてくれない」「してくれない」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか、具体的にお書きください

問5 ケアマネージャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか 回答数 57 件



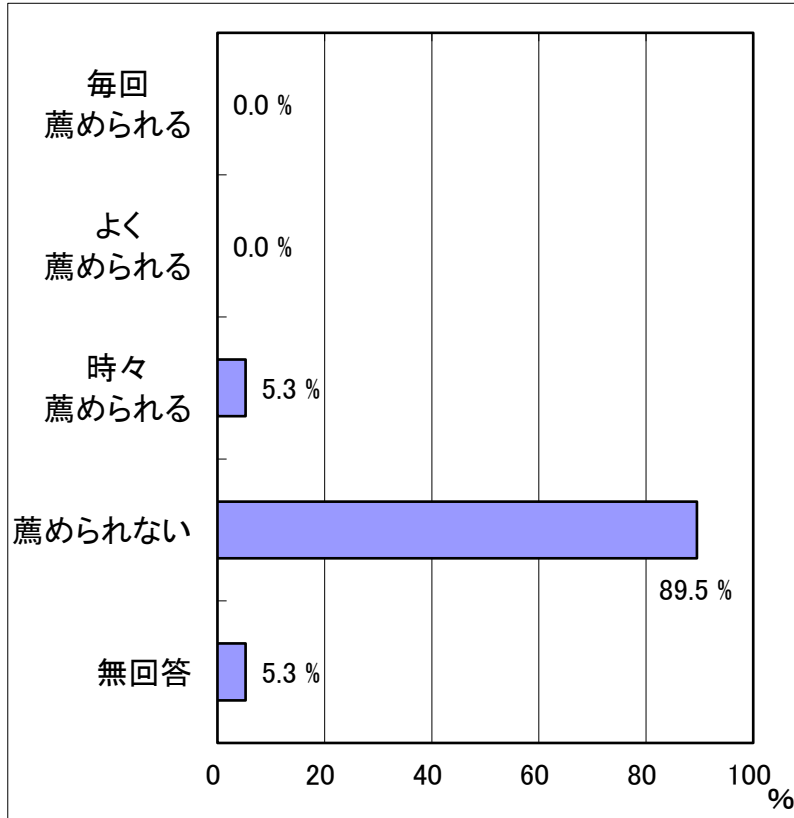
※ 「よくある」「時々ある」とお答えになった場合は、どのような言葉でそう思われたか、具体的にお書きください

- ・ 一回有りました。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後言葉づかいには十分気をつけていきたいと思っております。

問6 特定のサービス、特定の業者を薦められたりはしていませんか

回答数 57 件



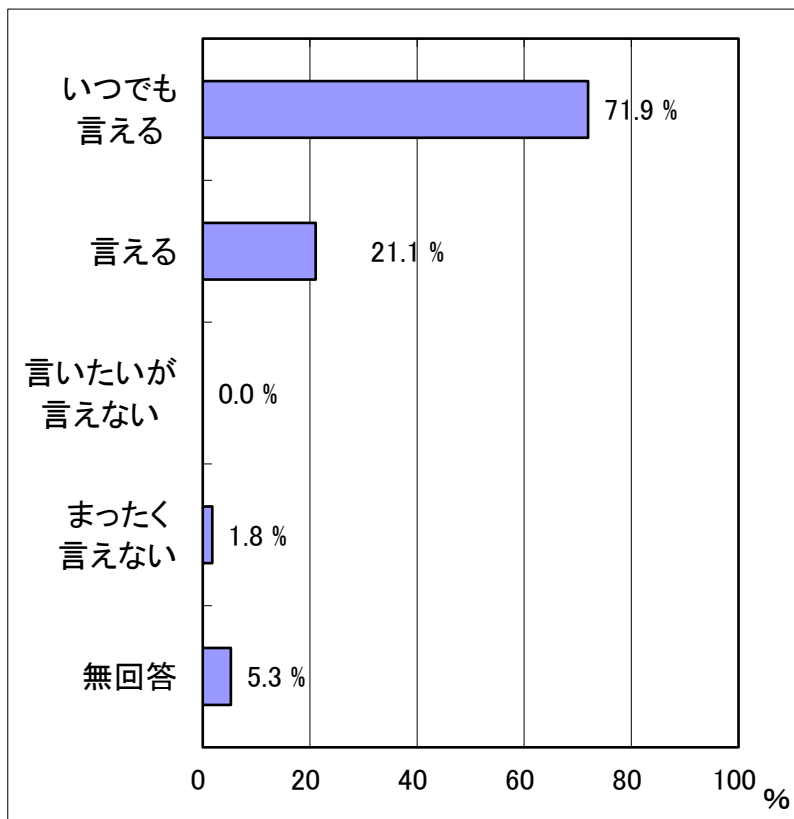
※ 「毎回薦められる」「よく薦められる」「時々薦められる」とお答えになった場合は、具体的にお書きください

- ・サービスをもう1日多くしたらどうですか？と言ってくれます。私が楽になると思ってきています。私もその方が有難いのですが、本人は2日でよいと申しますので今は2回のデイサービスにしています。
- ・福祉用具の業者、デイサービス、介護タクシーを勧められ大変うれしく思っています。

今後ご利用者様の体調や生活状況に応じた提案に努めます。

問7 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができますか

回答数 57 件



※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

9割以上の方に「いつでも言える」「言える」と回答いただきました。「まったく言えない」との回答もいただきました。ご心痛をおかけしていた事誠に申し訳なく思います。今後は話しやすい関係づくりに向け努力してまいります。

○ ケアマネージャーが担当させていただいて、良いところをお書きください

- ・ 体調悪い時にすぐに入院手続きをして頂き良かったです。いつも感謝しております。
- ・ 親切で色々気づかいをしてもらえてありがたいです。
- ・ いつも笑顔を絶やさずやさしく接してくれます。本人のみならず、家族の心のケアもしていただいています。
- ・ 特に〇〇さんは色々めんどろな事でも良く聞いてくれます。〇〇さんはリハビリをよくしてくれ来て下さるの待ち遠しいです。
- ・ 親身になって話を聞いて頂き対応もすぐにして頂けるので信頼しています。頭が下がります。
- ・ 利用しているデイサービスへの要望や不満などがある場合、対応が早い事とこちらの意見をよく聞きいれてもらえる事が良いです。
- ・ 1ヶ月に一度訪問して頂きありがたく思っています。介護する者される側の不満を笑顔で対応していただき感謝しております。
- ・ 親切。
- ・ 親切で気軽に相談できうれしいです。
- ・ すぐに何事も対応してくれる。
- ・ とても親切です。
- ・ いつも親切でやさしく接してくれているのでうれしいです。
- ・ 本人に対してもやさしく言葉をかけてくれます。家族にも親身に相談にのってくれます。
- ・ 家族の困っている話しや直接介護に関係のない話に家庭内の状況等も聴いてくれる事。
- ・ 本人や家族ともよく色々話しをしてくれる。こちらからも色々話せる。
- ・ いつも本当にお世話になっています。安心して世話ができます。これからもよろしく願いします。
- ・ 何事でも相談しやすい事。
- ・ 介護の更新の時期になって、今までと同じサービスを利用したいと考えていたなか、介護度がどれだけ出たら今までと同様にできるかなど事前に調べてくれていてよかった。
- ・ 介護のわからないところや色々気軽に聞ける。
- ・ いつもやさしく対応して頂き喜んでいきます。
- ・ 良く面倒を見てくれて安心していられる。
- ・ 親切に話を聞いてくれる。
- ・ 必要な時は連絡すればいつでもきてくれるし、何でも教えてくれる。
- ・ 私と同級生という事で、又両親も知っているのも安心して色々相談事やお話を気軽にできてとてもうれしく思います。色々お世話になり有難うございます。
- ・ 介護について 他の情報をもらう事がある。
- ・ いつも親切に色々話を聞いて下さり感謝致しております。月に一度お会いできるのを楽しみにさせて頂いています。
- ・ とてもやさしいし、親切だと聞きますし、私も何度か会ったことがあります、上品で気のやさしそうな印象を持っています。
- ・ よく話をきいてくれます。
- ・ 何でも話せるし、わからん事は聞けます。ありがとう。一言一つでもやさしい あたたかい。
- ・ 特別に色々すすめたりはしないし、私たちの事を思って話して下さいますので喜んでいきます。今後の事も相談したいと思っています。
- ・ 連絡すればすぐに対応して頂き、気軽に相談できるようにしてもらっています。いつもありがとうございます。

- ・ 物腰が低く笑顔良し。話しやすい。傾聴姿勢。
- ・ 訪問看護・リハビリ・ヘルパーさん・介護用品の業者さんとの連携が密にされていて、何か相談すると、すぐ必要な方面に連絡を取り短期間で解決してくれます。またすぐに解決できない場合は、それまでの間ひとまずどうすればいいかという所まで一緒に考え、手助けしてくださっていつも感謝しています。
- ・ 一ヶ月に一度来て下さるのを楽しみにしています。親身になって話を聞いて下さり、アドバイスして頂いて弟妹、子以上に思っています。心も若返る気がします。本当に良いケアマネージャーで有難く思っています。どうか今後とも心の支えになって頂いてよろしくご指導をお願いいたします。
- ・ なごみにいらっしゃるのでよく理解していただいて話しやすいです。
- ・ 時間外にも対応して頂き、親切にさせていただきます。
- ・ いつも親身になって考えてくれ相談に乗っていただけるので感謝しています。
- ・ 何でも相談できて良いです。
- ・ 気軽に言う事ができる点。
- ・ なんでも話せる事が第一のよいところです。
- ・ やさしい所。

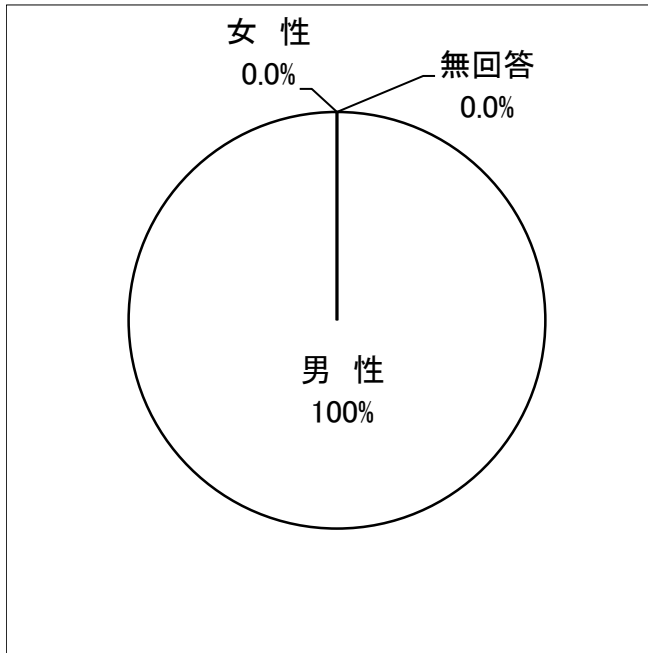
○ 担当のケアマネージャーに良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 今のままで充分です。ありがとうございます。
- ・ 感謝しています。
- ・ 今の所不自由な所はないので特にありません。
- ・ 今の時期暑い日が続いていますが 体に気をつけて頑張ってください。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ これからも母をよろしくお願ひ致します。
- ・ 全くなし。有田郡市1だと思ひます。
- ・ 介護度が今よりも重くなつた場合の対応を色々話してほしい。
(回答) その時のご利用者様の状況により、利用サービスや対応法も変化していきます。今後の生活設計にも影響しうることですので、例を挙げる等、わかり易い説明を心がけます。今後も適切な提案ができるよう努めてまいります。
お気軽にご相談ください。

訪問入浴アンケート(基本項目) 報告

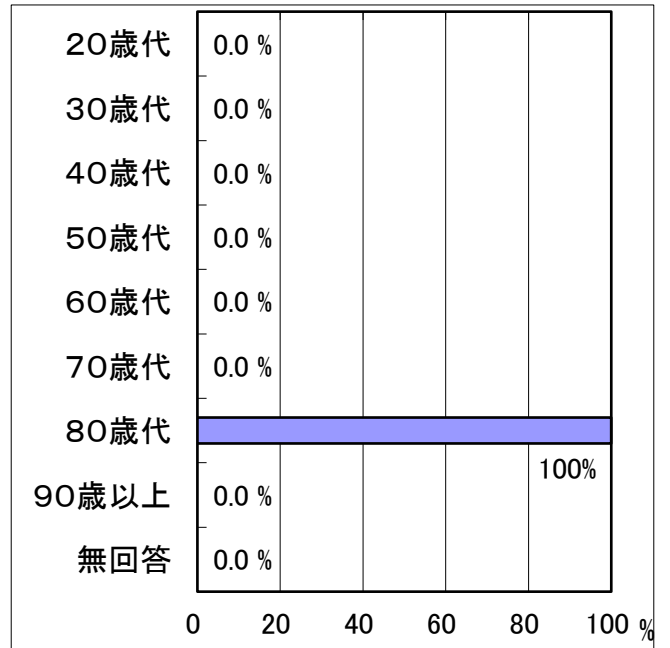
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 1 件



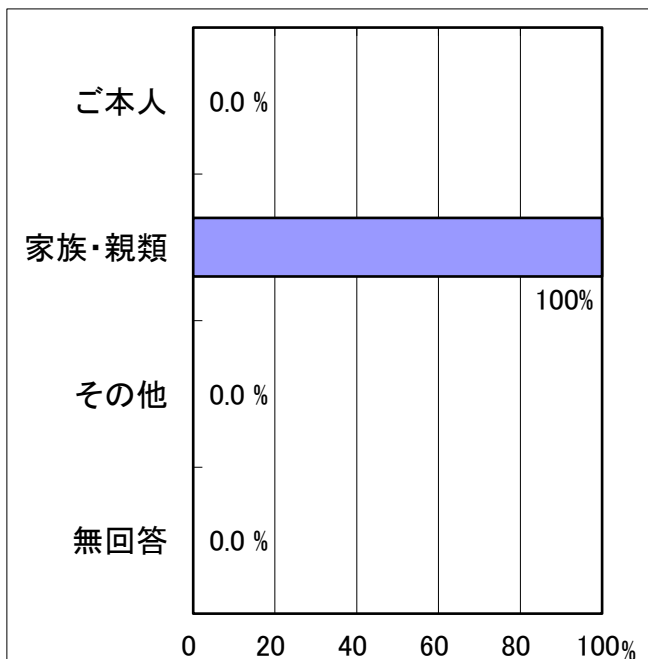
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 1 件



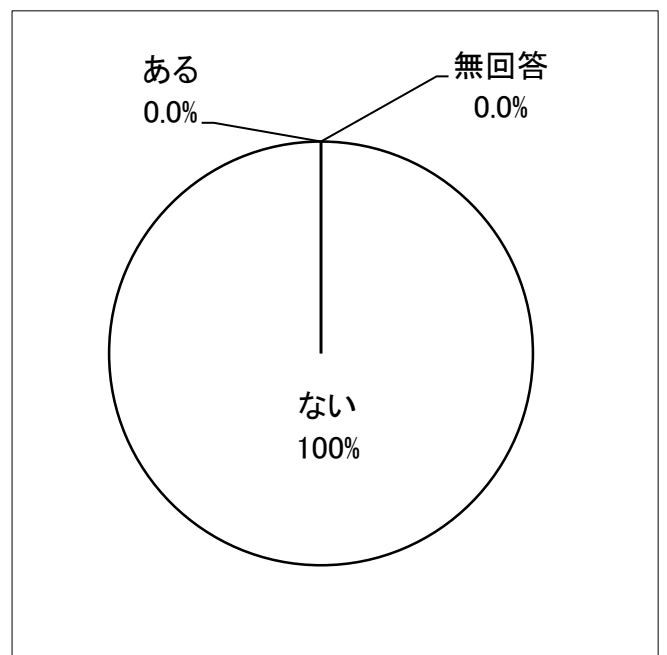
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 1 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

回答数 1 件

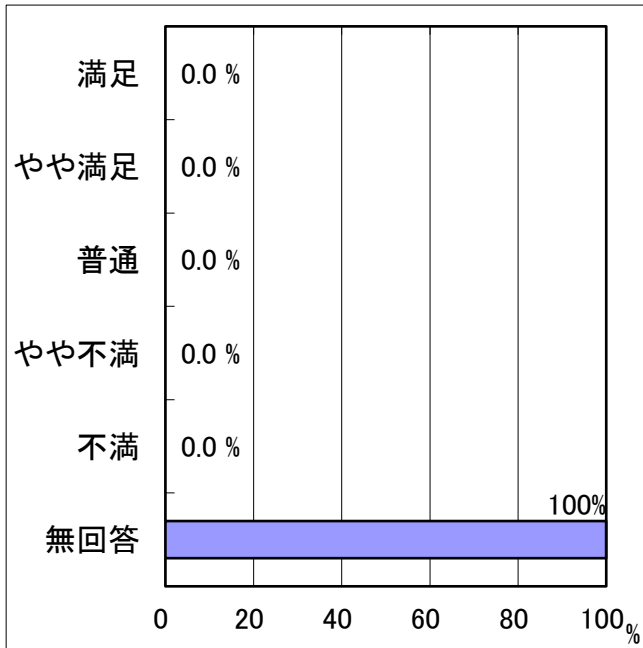


訪問入浴アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

回答数 0 件

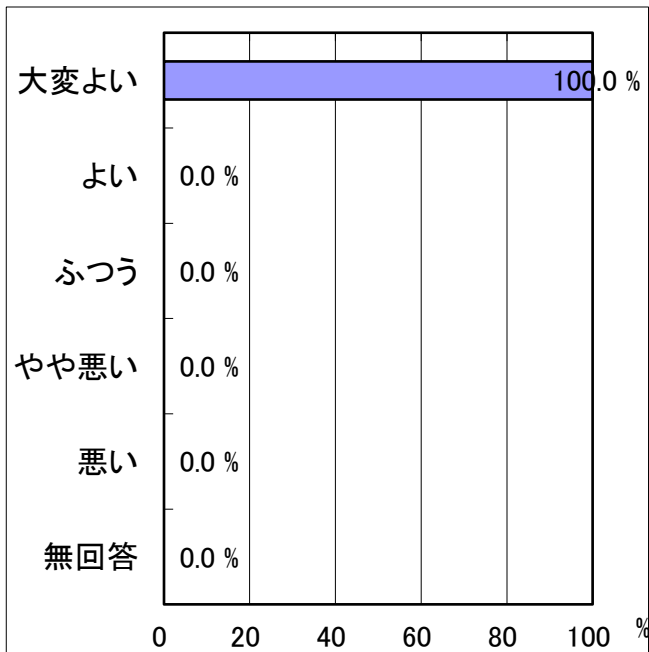
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。



訪問入浴 アンケート 報告

問1 職員の言葉づかいや態度はよいでしょうか

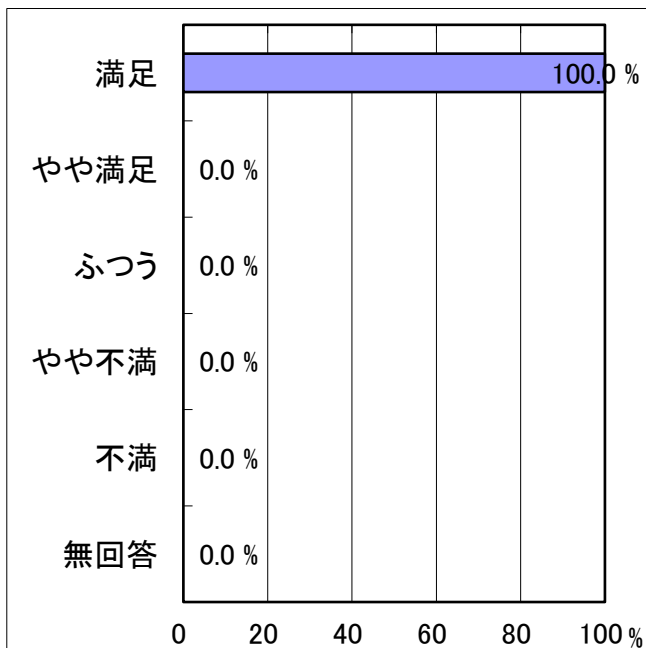
回答数 1 件



※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合はどのような言葉でそう思われたか、具体的にお書きください

問2 ご利用者の健康状態について、介護職員の心づかいはいかがですか

回答数 1 件

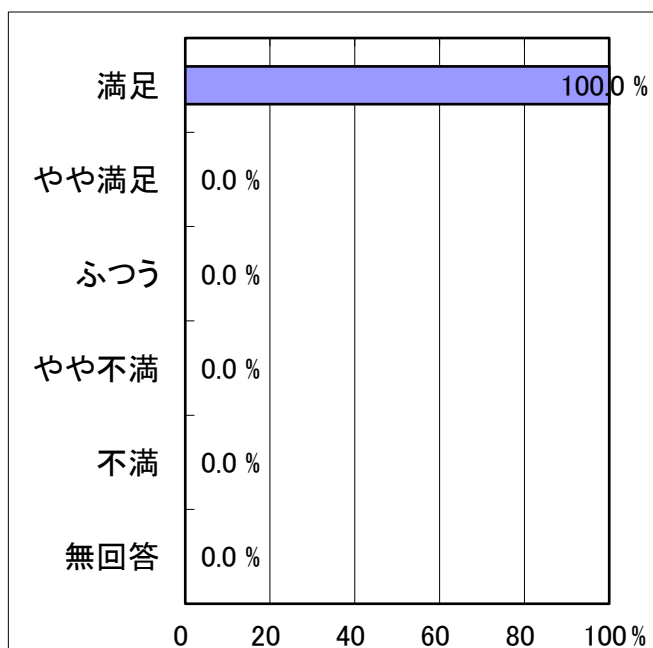


※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどういった点でそう思われたか、具体的にお書きください

訪問入浴 アンケート 報告

問3 ご利用者の健康状態について、看護師の心づかいはいかがですか

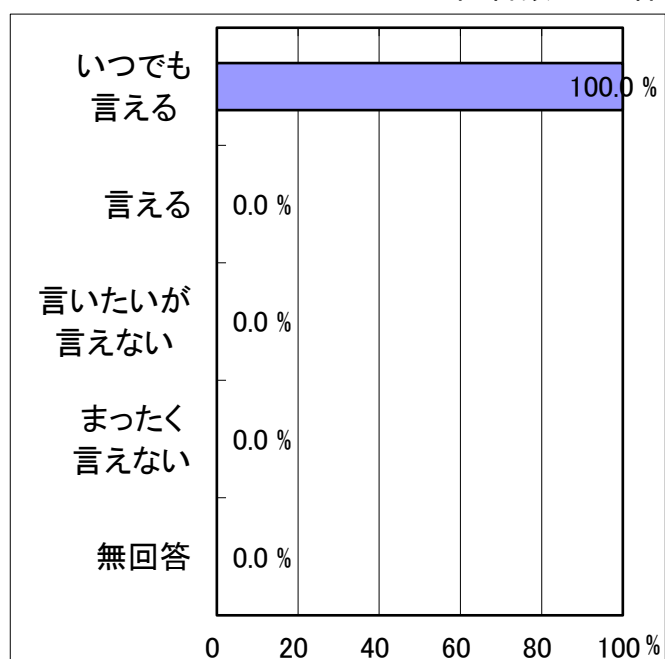
回答数 1 件



※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか、具体的にお書きください

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 1 件

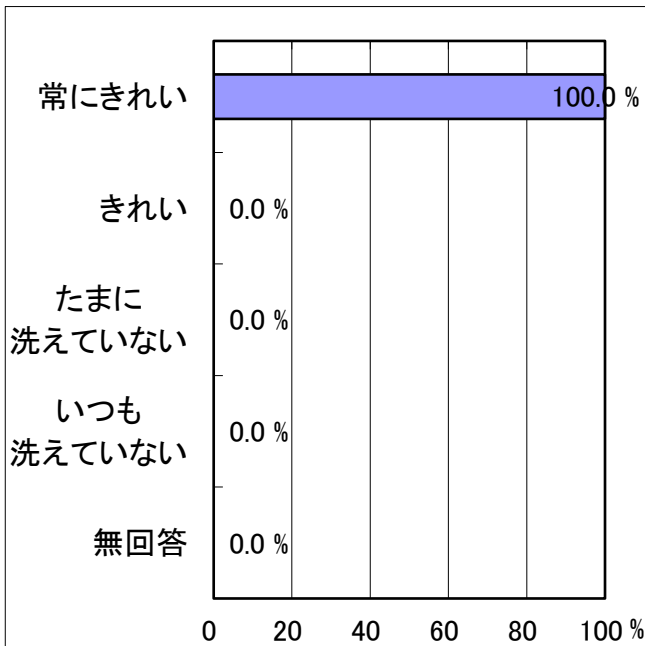


※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか具体的にお書きください

訪問入浴 アンケート 報告

問5 入浴時の洗身は適切に行われていますか

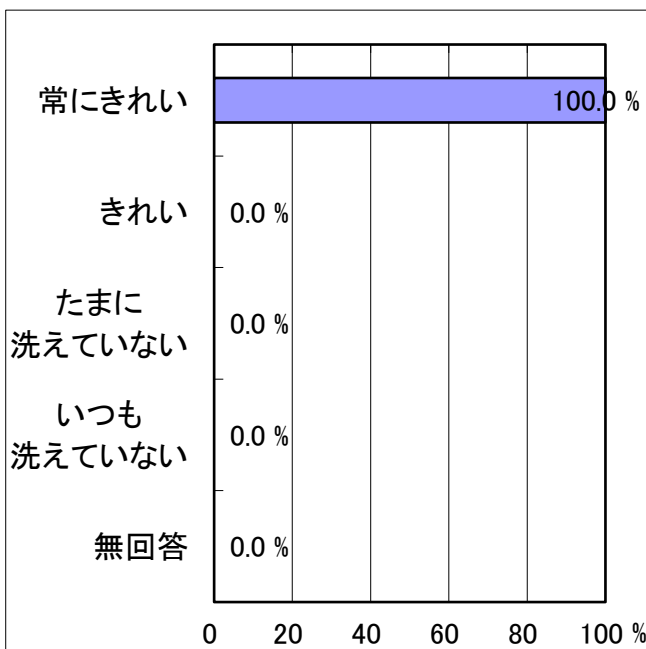
回答数 1 件



※ 「たまに洗えていない」「いつも洗えていない」とお答えになった場合は、具体的にどのようなところかお書きください

問6 入浴時の洗髪は出来ていますか

回答数 1 件

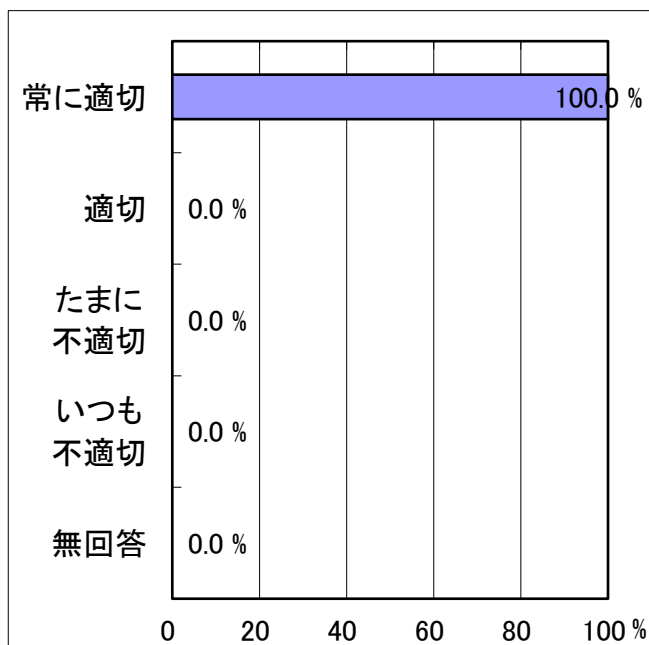


※ 「たまに洗えていない」「いつも洗えていない」とお答えになった場合は、具体的にどのようなところかお書きください

訪問入浴 アンケート 報告

問7 褥瘡などの処置については、適切に行われていますか

回答数 1 件



※ 「たまに不適切」「いつも不適切」とお答えになった場合は、具体的にどのようなところかお書きください

○ 訪問入浴を利用して、良いところをお書きください

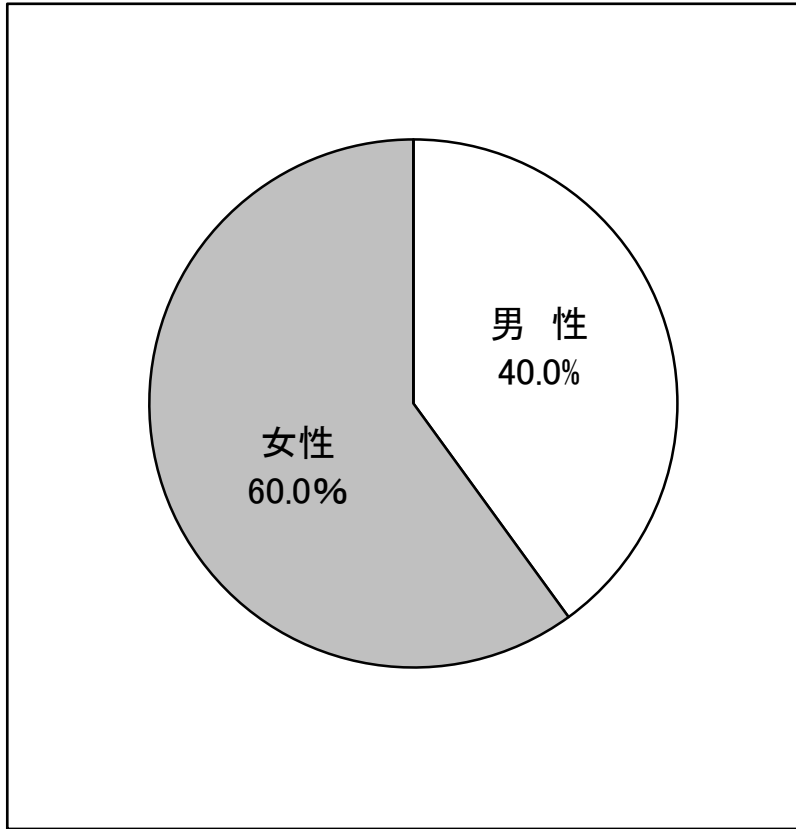
- ・ 本人は入浴が大好きだったので、喜んでいました。体調の悪い時も気を付けて頂き良かったです。ありがとうございます。

○ 訪問入浴を利用して改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ いつもきれいにして頂いて感謝しております。今後共、よろしくお願いします。

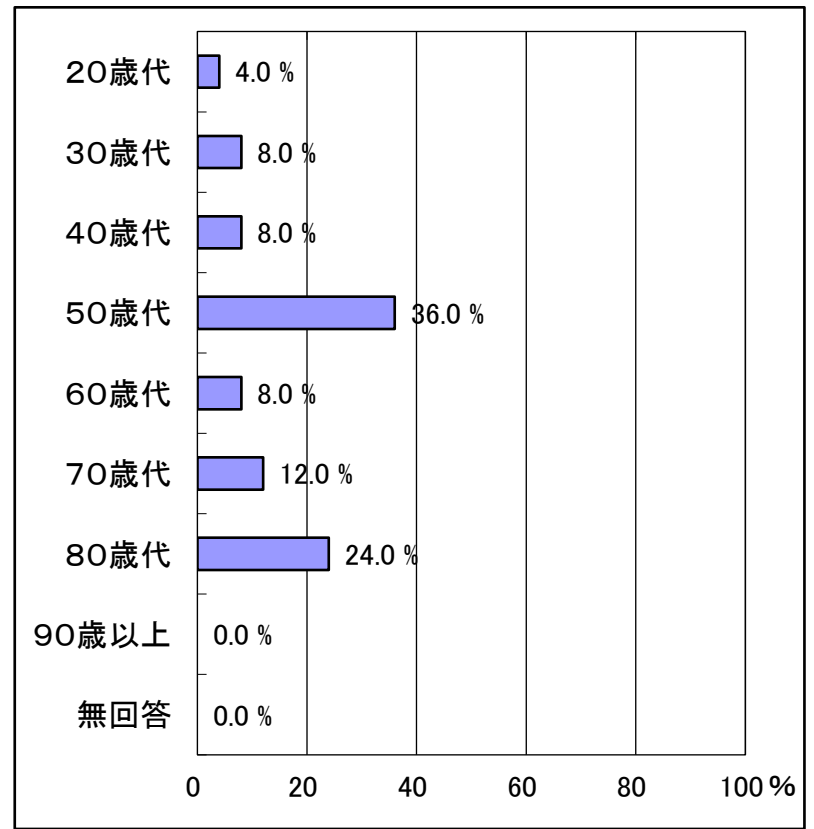
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 25 件



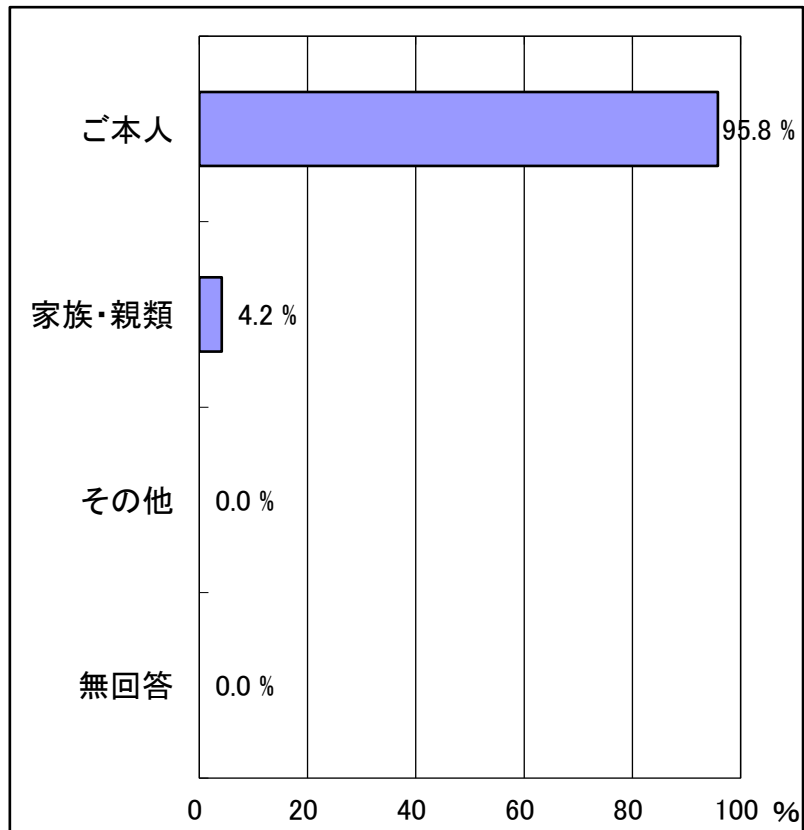
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 25 件



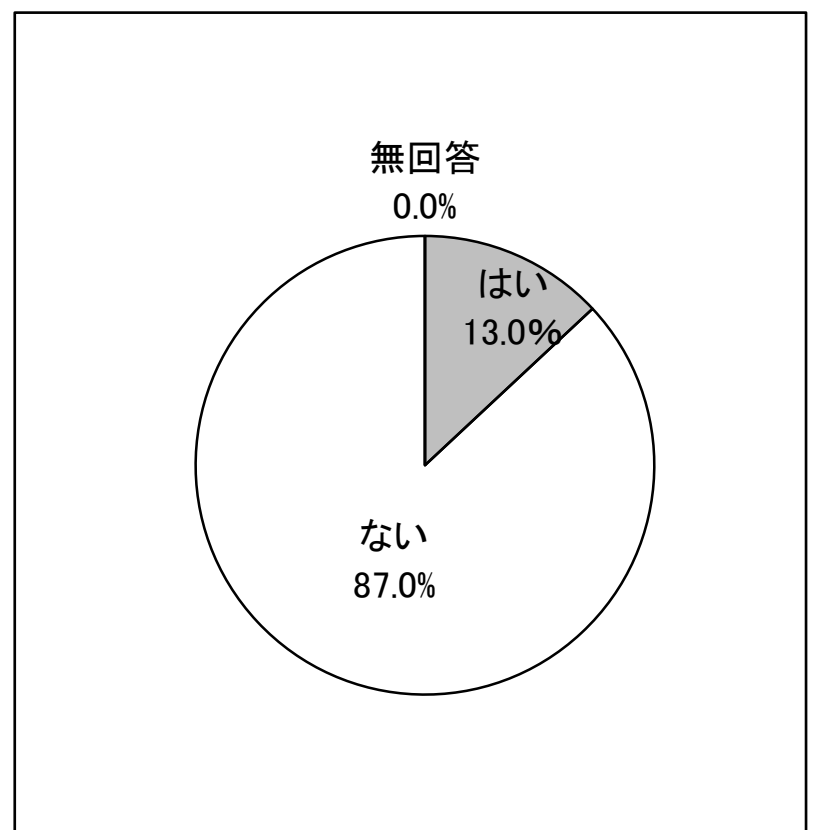
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 25 件



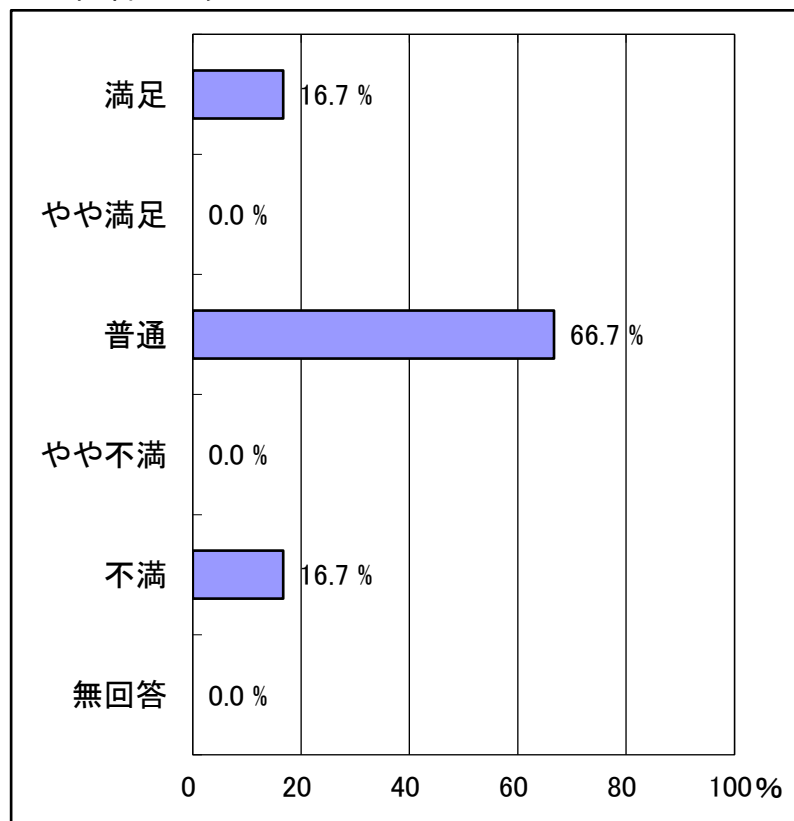
問4 この1年間の間に社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

回答数 25 件



福祉サービスアンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 3 件



「満足」と「不満」の回答数が同等数あり、納得できるような対話や機会のもち方に努めます。

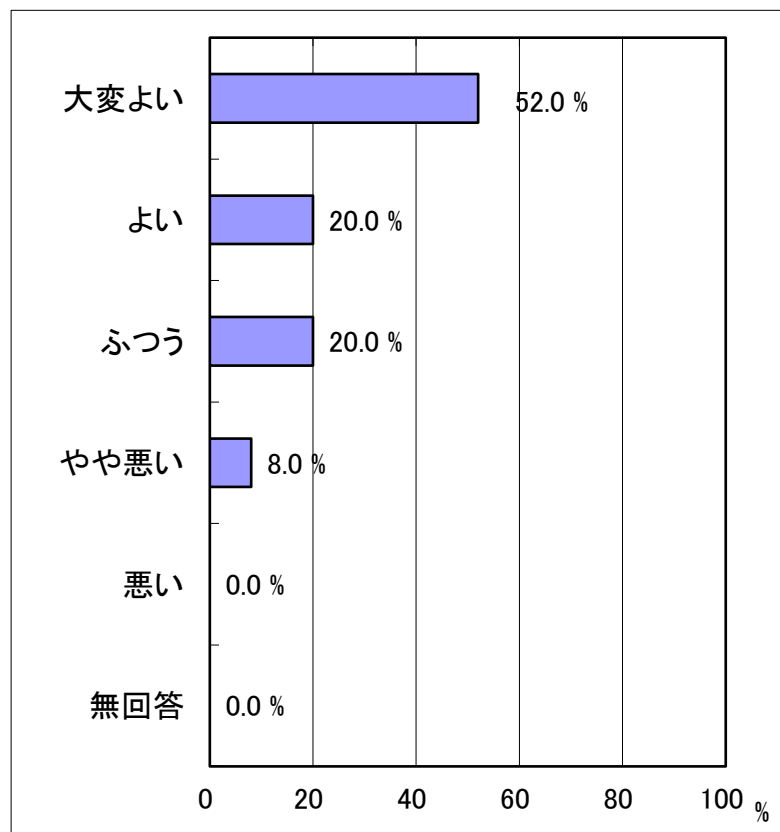
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

- ・ 親が亡くなった後の事を考えると一人で暮らしていくのは無理等、働いた楽しみが目的等自信を無くしてしまう。

ご本人の頑張りを評価しつつ、今の希望と今後考えられる状況をさらに分かりやすく説明するよう努めます。

問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

回答数 25 件



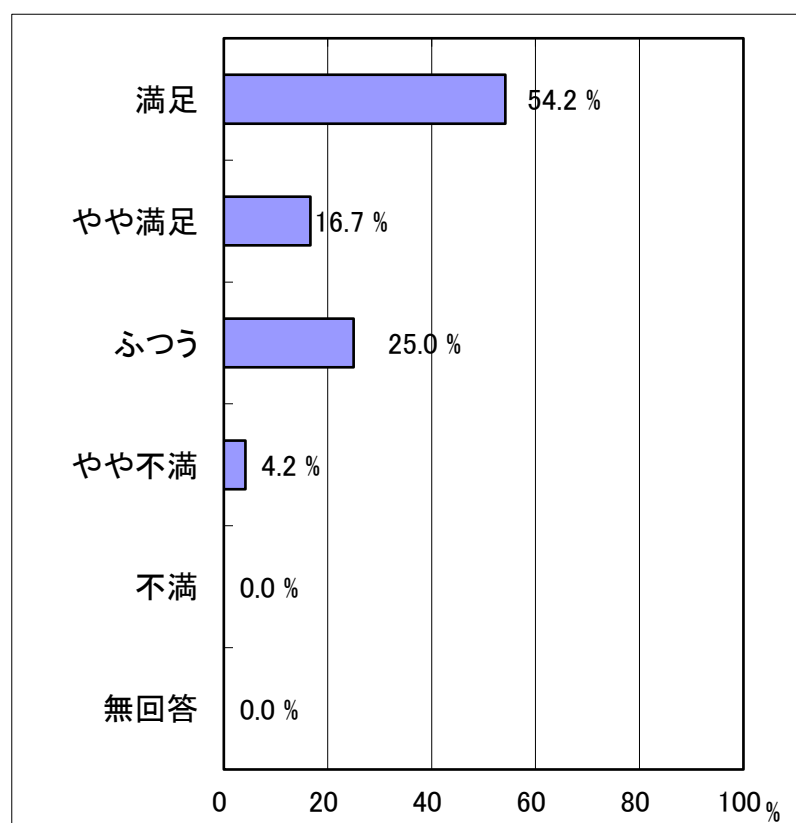
※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください

- ・ 言葉や話の仕方が難しい

支援者として、年相応に敬語で話すと「言葉が難しい」、一方で利用者さんも敬語で伝えようとし、「話し方が難しい」と感じていると推察されます。ご本人の様子を観ながら対応します。

問2 ご利用者の健康状態について、職員の心づかいはいかがですか

回答数 25 件



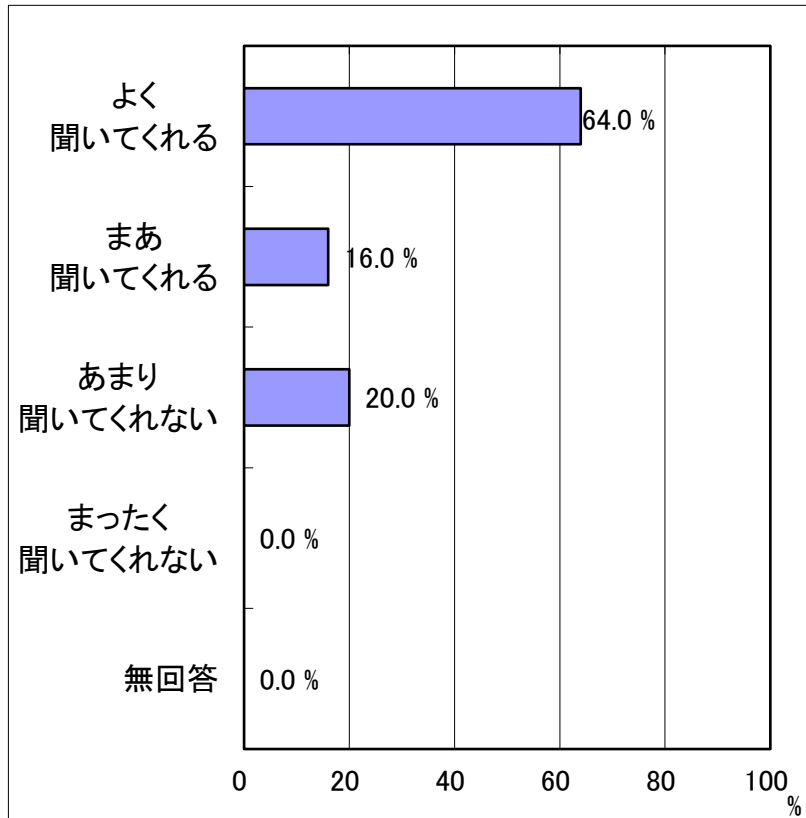
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどういった点でそう思われたか具体的にお書きください

5割以上の方に「満足」と回答いただきました。一方で、やや不満があるとのことご意見もいただきました。ご本人の様子を観ながら声掛け等、さらに心配りをしていきます。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問3 職員はご利用者の話をよく聞いてくれますか

回答数 25 件



6割以上の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。一方であまり聞いてくれないとのご意見もいただきました。聞く姿勢に気を配りつつ、出来るだけ時間を取り対応していきたいと思えます。

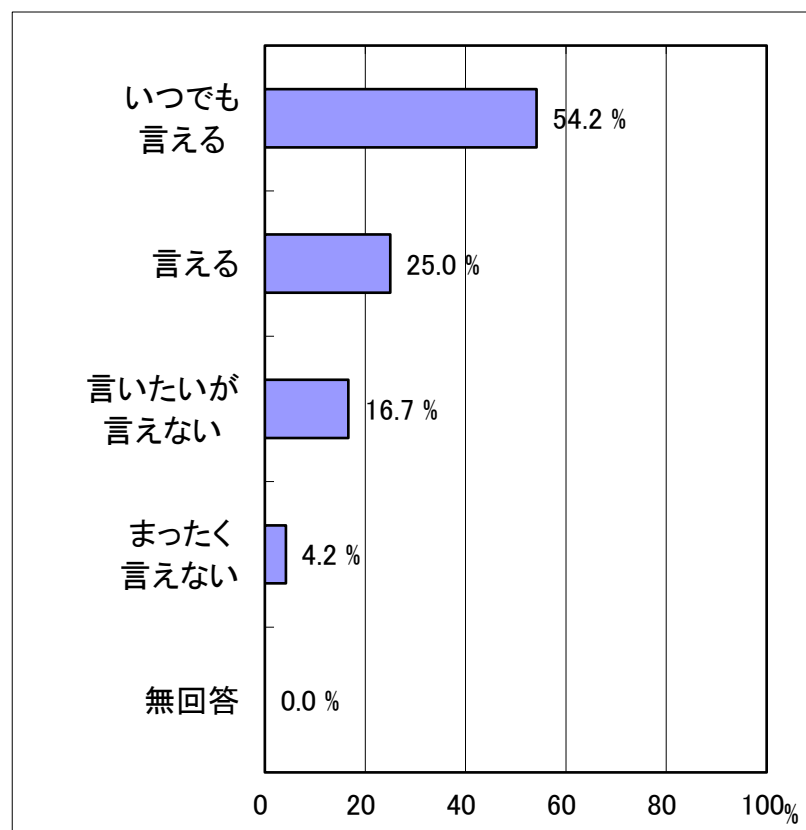
※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、こういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

- ・ 担当者が将来の事を考えて金銭面を考えてくれているのはわかりますが、一方的にそれでは無理ですと言われると本人は希望を無くしてしまう。
- ・ 長電話になったりするとき簡単じゃない

「長電話で料金がかかると大変だ」という意味だと推測されます。内容によっては、こちらから掛け直すようにしていますが、さらに気を配りたいと思えます。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 25 件



5割以上の方に「いつでも言える」と回答いただきました。また言いたいと言えないや、全く言えないとの回答もいただき、まずは言いやすい雰囲気を作るよう心掛けていきます。

※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、こういったことが原因で言えないか具体的にお書きください

- ・ 話すと、一方的に考えて将来の事をと言われる

現状を伝えつつ、ご本人の希望を丁寧に聞き取るよう努めたいと思えます。

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良いところをお書きください

- ・ 今まで利用してたのできちんとお金も貯められた。それは感謝してる
- ・ 事業を利用して便利であると思う。
- ・ お金の事以外色んなお世話をしていただき大変うれしく思っています。満足しています。ありがとうございます。
- ・ お金をかんりしてくれること。
- ・ 利用者に対して話は最後まで聞いてくれる
- ・ いつも職員さんが、色々と相談にのってくれてうれしいです。
- ・ 安心感が持てる
- ・ 金のかんりをよくしてくれています。

○ 福祉サービス利用援助事業を利用して良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 金銭は、毎月、通帳記入照合 自分のお金を引き出してほしい時は、そんなの引き出さなくていいと言われる。
- ・ 早くきて早くかえってほしいです。
- ・ とても非用者に対してその人の身になってくれるとても嬉しい(原文のまま)
- ・ もっと利用数ふやしてほしい。
- ・ このままでいいと思います
- ・ 言葉使いをよくしてもらいたい。
- ・ きぼう(原文のまま)

利用者各々で生活の仕方も異なるため、まずはお話を伺い、必要な場合は臨時出金し対応しています。その他、ご本人からの要望・希望を叶えるよう出来るだけ努めていますが、経済的にも安定した生活を送ってもらうためには、全て叶えるのは難しいのが現状です。

上記のお話をきちんと受け止め、個別に対応していきます。