

介護サービス利用者アンケート結果について (ご利用者様満足度調査)

本会では、この度介護サービス向上の実現を目指して、「平成23年度介護サービス利用者アンケート」を実施しました。

ご利用者様からご回答いただきましたアンケート結果につきましては、今後のサービス改善の参考にさせていただき、ご利用者様の満足度の向上を目指したいと考えます。

今後ともご意見・ご要望をお聞かせ下さいますよう、よろしくお願いいたします。

1. 介護サービス利用者アンケート概要

(1) 目的

介護保険、障害者自立支援等の在宅サービスの提供機関として、地域特性や利用者ニーズを的確に把握し介護サービスに反映することにより、より質の高いサービスを提供することを目的とする。

(2) 実施期間

平成24年1月30日(月)～平成24年3月21日(水)

(3) 調査対象者

ご利用者様ご本人(またはご家族)

(4) 調査内容

「訪問介護事業」、「訪問入浴介護事業」、「通所介護事業」、「居宅介護支援事業」の4事業毎に、①職員の対応、②介護サービス内容と情報提供、③サービスの期待度、④満足度等について調査しました。

(5) 調査配布数および回答数

配布数：529 回収数：415 回答率：78%

平成23年度介護サービス利用者アンケート集計結果

期間:H24年1月～3月 配布数:529 回収数:415 回収率:78%

性別

事業所	男	女	不明	合計
居宅介護	52	105	40	197
訪問介護	35	63	20	118
通所介護	18	67	7	92
訪問入浴	2	6	0	8
合計	107	241	67	415

年齢別

事業所	～40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳～	不明	合計
居宅介護	2	3	10	48	117	17	197
訪問介護	2	1	11	33	66	5	118
通所介護	0	0	3	15	73	1	92
訪問入浴	2	0	0	1	5	0	8
合計	6	4	24	97	261	23	415

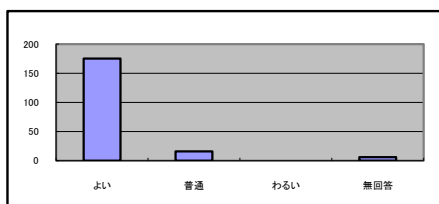
介護度別

事業所	支援1	支援2	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	不明	合計
居宅介護	10	26	39	38	31	16	13	24	197
訪問介護	3	8	27	34	17	8	8	13	118
通所介護	2	18	22	21	13	7	5	4	92
訪問入浴	0	0	0	0	0	3	4	1	8
合計	15	52	88	93	61	34	30	42	415

居宅介護支援事業

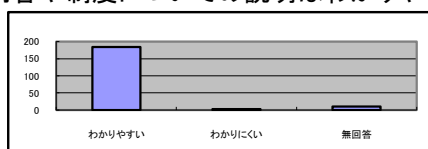
問1. ケアマネージャーの態度や言葉づかいなどは良いですか。

よい	175
普通	16
わるい	0
無回答	6



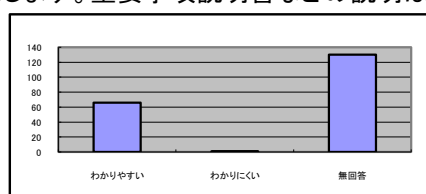
問2. ケアプラン(介護サービス計画)について、内容や制度についての説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	184
わかりにくい	3
無回答	10



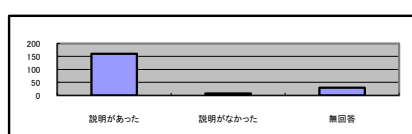
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	66
わかりにくい	1
無回答	130



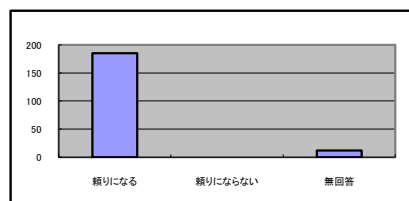
問4. ご本人や家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

説明があった	160
説明がなかった	7
無回答	30



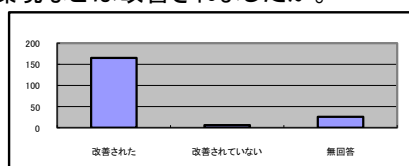
問5. 相談したいとき、ケアマネージャーは頼りになりますか。

頼りになる	185
頼りにならない	0
無回答	12



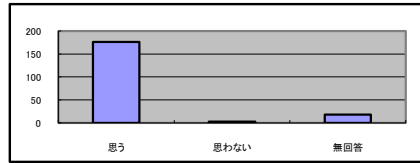
問6. 介護保険サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されましたか。

改善された	165
改善されていない	6
無回答	26



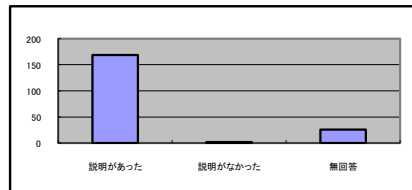
問7. ケアマネージャーから専門家としてのアドバイス(助言)を受けていると思いますか。

思う	176
思わない	3
無回答	18



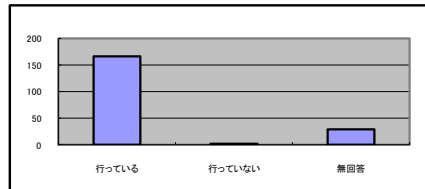
問8. ケアプランの内容(サービス利用票・別表の内容など)について説明がありましたか。

説明があった	169
説明がなかった	2
無回答	26



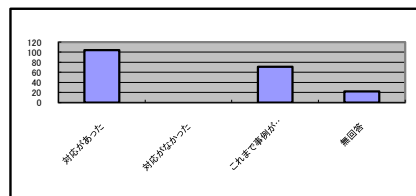
問9. 必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの満足な対応を行っていますか。

行っている	166
行っていない	2
無回答	29



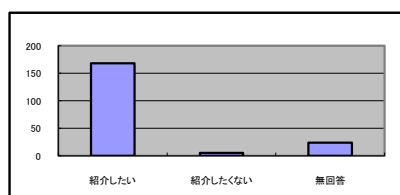
問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	104
対応がなかった	0
これまで事例がない	71
無回答	22



問11. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか。

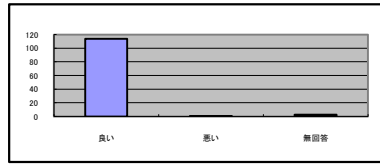
紹介したい	168
紹介したくない	5
無回答	24



訪問介護事業

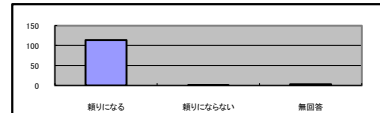
問1. ヘルパーの態度や言葉使いは良いですか。

良い	114
悪い	1
無回答	3



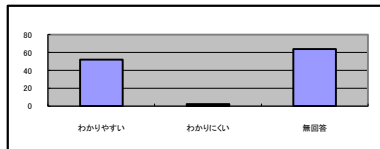
問2. 相談や依頼したいとき、職員は頼りになりますか。

頼りになる	114
頼りにならない	1
無回答	3



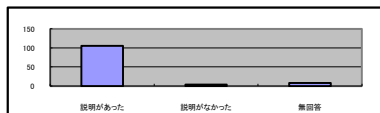
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	52
わかりにくい	2
無回答	64



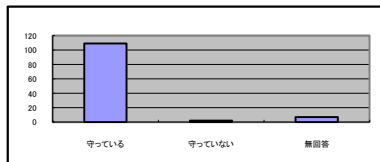
問4. ご本人や家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

説明があった	106
説明がなかった	4
無回答	8



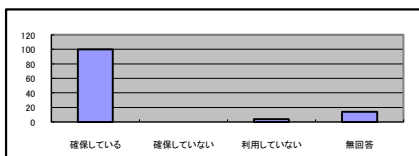
問5. 訪問予定時間は、約束の時間を守っていますか。

守っている	109
守っていない	2
無回答	7



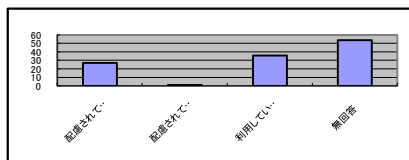
問6. 車での送迎サービスをご利用している方におたずねします。送迎の際、安全を確保していますか。

確保している	100
確保していない	0
利用していない	4
無回答	14



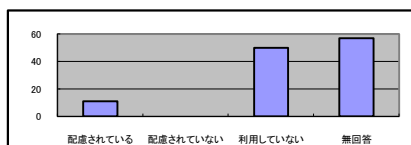
問7. 食材の買い物や調理のサービスをご利用の方におたずねします。買い物は希望通りで、献立の味付け調理方法は食味に合うよう配慮されていますか。

配慮されている	27
配慮されていない	1
利用していない	36
無回答	54



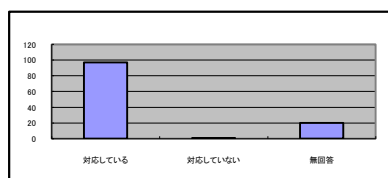
問8. おむつ交換のサービスをご利用の方におたずねします。おむつ交換の介助時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

配慮されている	11
配慮されていない	0
利用していない	50
無回答	57



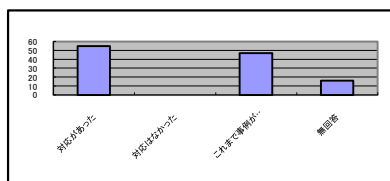
問9. ヘルパーは、身体状況の変化に応じて、サービス提供責任者に連絡するなど適切なサービスを利用できるように対応していますか。

対応している	97
対応していない	1
無回答	20



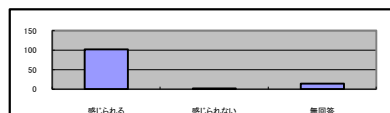
問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	55
対応はなかった	0
これまで事例がない	47
無回答	16



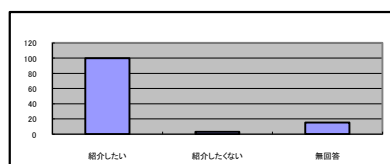
問11. この事業所の訪問介護サービスを利用して、「さすがプロ(職業人)だ」と感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	102
感じられない	2
無回答	14



問12. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか。

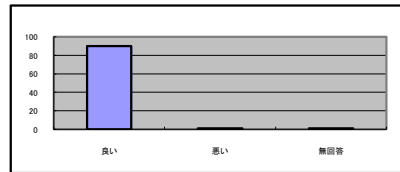
紹介したい	100
紹介したくない	3
無回答	15



通所介護事業

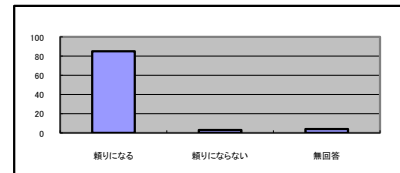
問1. 職員の態度や言葉使いは良いですか。

良い	90
悪い	1
無回答	1



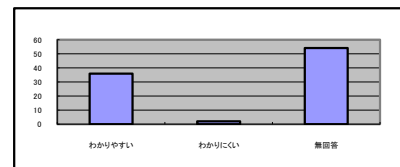
問2. 相談や依頼したいとき、職員は頼りになりますか。

頼りになる	85
頼りにならない	3
無回答	4



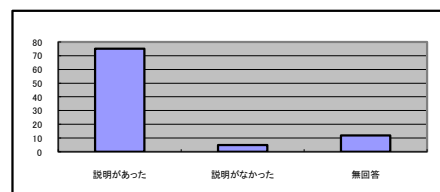
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	36
わかりにくい	2
無回答	54



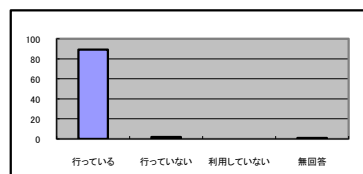
問4. ご本人や家族に関する個人情報について同意なしに他人に話すことはないことという説明がありましたか。

説明があった	75
説明がなかった	5
無回答	12



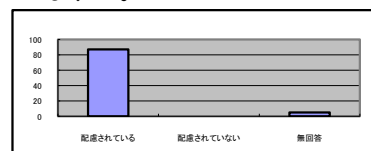
問5. 送迎サービスは、約束の時間を守り安全な送迎を行っていますか。

行っている	89
行っていない	2
利用していない	0
無回答	1



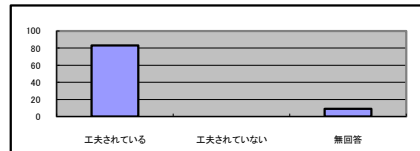
問6. 入浴等の際はあなたの希望に合った配慮がされていますか。

配慮されている	87
配慮されていない	0
無回答	5



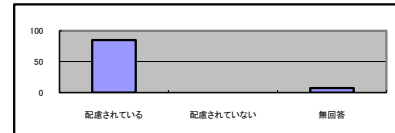
問7. 食事は、献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気づくりなどの食事を楽しむための工夫がされていますか。

工夫されている	83
工夫されていない	0
無回答	9



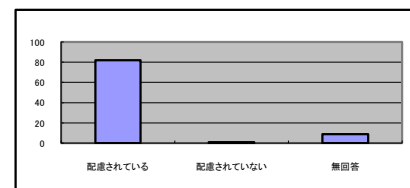
問8. 排せつの時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

配慮されている	85
配慮されていない	0
無回答	7



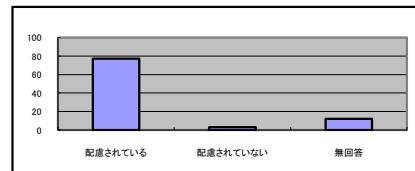
問9. 行事やレクリエーションなどは、参加しやすいように配慮されていますか。

配慮されている	82
配慮されていない	1
無回答	9



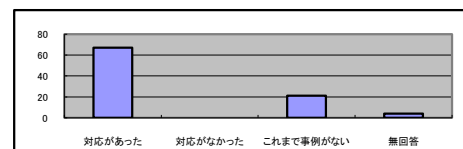
問10. 日中を過ごす場所として、心が安らぐ雰囲気づくりのために、設備や対人関係において配慮されていますか。

配慮されている	77
配慮されていない	3
無回答	12



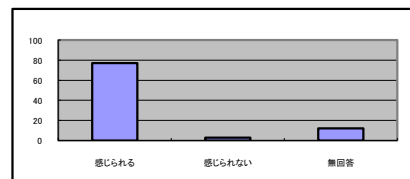
問11. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容についてご家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	67
対応がなかった	0
これまで事例がない	21
無回答	4



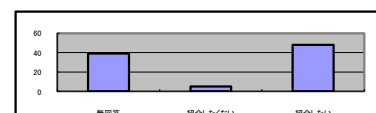
問12. この事業所の通所介護サービスを利用して、「さすがプロ(職業人)だ」と感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	77
感じられない	3
無回答	12



問13. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか。

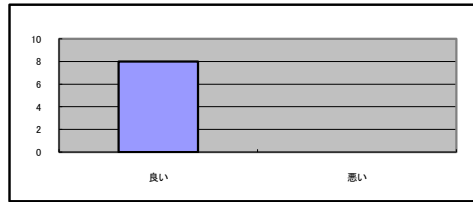
無回答	39
紹介したくない	5
紹介したい	48



訪問入浴介護事業所

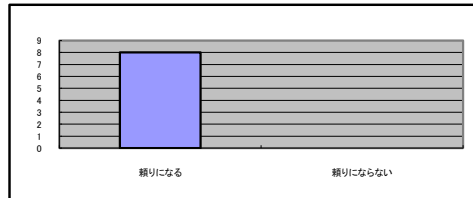
問1. 職員の態度や言葉使いは良いですか。

良い	8
悪い	0



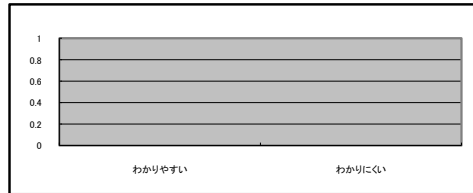
問2. 相談や依頼したいとき、職員は頼りになりますか。

頼りになる	8
頼りにならない	0



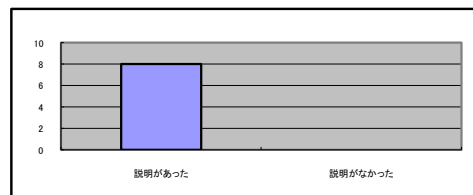
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	0
わかりにくい	0



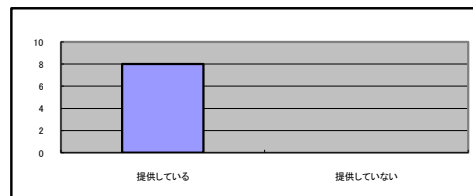
問4. ご本人や家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

説明があった	8
説明がなかった	0



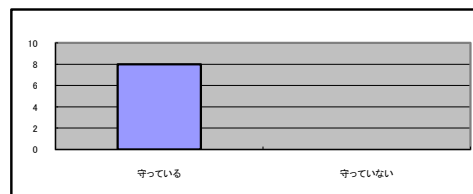
問5. ご本人の状況を把握したうえで、適切な介護サービスを提供していると思いますか。

提供している	8
提供していない	0



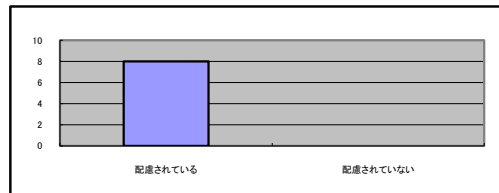
問6. 訪問予定時間は、約束の時間を守っていますか。

守っている	8
守っていない	0



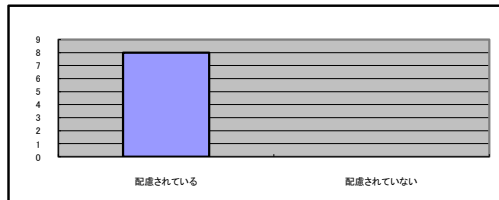
問7. 入浴の際、身体状況の確認を行い、その状況に応じて入浴できるよう配慮していますか。

配慮されている	8
配慮されていない	0



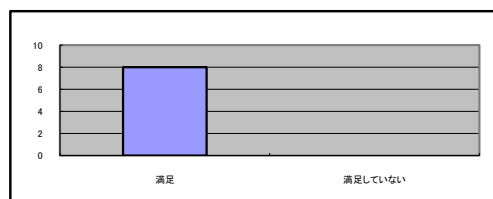
問8. 入浴の際に、安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

配慮されている	8
配慮されていない	0



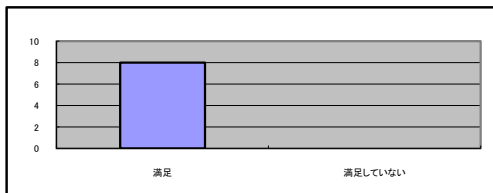
問9. 入浴時の温度や時間はどうですか。

満足	8
満足していない	0



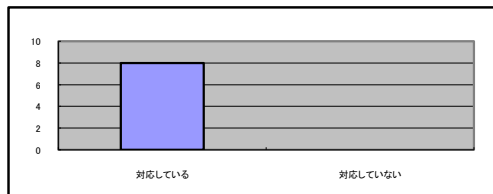
問10. 洗顔、洗髪、洗身の方法は満足ですか

満足	8
満足していない	0



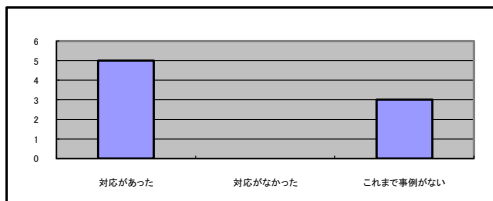
問11. 介護職員や看護師は、あなたの身体状況の変化を把握し、かかりつけ医等に連絡するなど適切なサービスを利用できるよう対応していますか。

対応している	8
対応していない	0



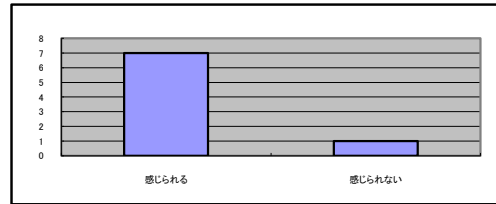
問12. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	5
対応がなかった	0
これまで事例がない	3



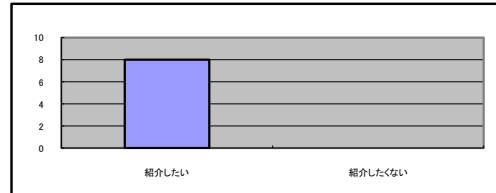
問13. この事業所の訪問入浴介護サービスを利用して、「さすがプロ(職業人)だ」と感じられますか。
(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	7
感じられない	1



問14. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思えますか。

紹介したい	8
紹介したくない	0



利用者様からのご意見ご要望についての
改善取り組み内容報告

＜居宅介護支援事業＞

問1. ケアマネージャーの態度や言葉づかいなどは良いですか。

- Ⓐ 急な時でも対応してくれて助かっています。
- Ⓑ 丁寧にゆっくり話してくれる。
- Ⓒ 親しみやすい。
- Ⓓ わかりやすい説明の仕方です。
- Ⓔ 話し合いが適切に行われる。
- Ⓕ 親切である。
- Ⓖ 細部にわたってアドバイス等気遣いが感じられる。
- Ⓗ わかりやすく、丁寧に話してくれます。
- Ⓙ 大変よろしい。
- Ⓚ 困ったことでもすぐ話しやすい。
- Ⓛ 言うことない。
- Ⓜ 気を使って、ハキハキ話してくれて大変良いと思います。
- Ⓝ 言葉づかい等良いです。
- Ⓞ 今迄不快に思ったことはない。
- Ⓟ 笑顔が大変良いと思う。
- Ⓠ 明るく接してくれるのでとても良い。
- Ⓡ 親切丁寧に解るよう説明してくれます。

「改善取り組み内容」

- ◆今以上に、態度や言葉使いに留意してサービスを提供していきます。

問2. ケアプラン（介護サービス計画）について、内容や制度についての説明は分かりやすいですか。

- Ⓐ 聞いてもわからない。

- Ⓐ とても見やすく内容も分かりやすい。
- Ⓑ 計画表を出してくれるのでわかりやすい。
- Ⓒ 内容、制度をプリントで渡して下さる。
- Ⓓ 一緒にいるのでわかる。
- Ⓔ 説明が大変よろしい。
- Ⓕ きちんと説明してくれる。
- Ⓖ 本人が満足している。
- Ⓗ 親切丁寧にゆっくり話していただくのでわかりやすい。
- Ⓖ わからなかったら、何回でも聞くので聞けば教えてくれる。
- Ⓖ 文章がわかりやすい。
- Ⓖ いつも電話をいただきこちらの都合に合わせてくれます。
- Ⓖ 毎月計画表をとどけてくれ、きちんと説明されます。
- Ⓖ 完全に理解できていないと思う。

「改善取り組み内容」

- ◆ 分かりやすくご理解いただけるように説明を心がけていきます。
- ◆ パンフレットを使用したり、図にして説明したり分かりやすく説明することを心がけます。またご利用者様の理解度に合わせた説明を継続します。

問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

- Ⓐ こちらの質問にきちんと答えてくれる。
- Ⓑ 細かく説明して下さる。
- Ⓒ 忘れた。
- Ⓓ 家族にしていると思う。
- Ⓔ 分かりやすく説明してくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆ 契約時に取り扱いについては説明していますが、必要な場合は都度改めて説明を行い、ご理解を得るようにします。

問4. ご本人や家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないことについて説明がありましたか。

- Ⓐ 耳が遠いので、はっきりわかりません。
- Ⓑ あったと思います。

- Ⓐ わからない。
- Ⓑ 記憶にない。
- Ⓒ 買い物に歩けば知る人もあるけれど、個人情報を守って下さるので信用できる。
- Ⓓ 初めにお話がありました。
- Ⓔ 私が聞いても忘れたのかも。
- Ⓕ 忘れた。
- Ⓖ 説明があったこと、家族から聞いています。
- Ⓗ 説明があった。
- Ⓙ 最初に説明してもらいました。
- Ⓚ 多分あったと思います。だいたいのことなので。
- Ⓛ 特に説明があったかどうかははっきりしない。
- Ⓜ 普段から何事も丁寧に説明してくれますので充分理解していると思います。
- Ⓝ 以前にあったような気がします。
- Ⓞ 説明があったかなかったか忘れた。
- Ⓟ 文書の提示と言葉で良い説明でした。

「改善取り組み内容」

- ◆ 個人情報の取り扱いに関しては、今まで以上にご本人様・ご家族様に使用の範囲を十分に説明し、慎重を期します。

問5. 相談や依頼したいとき、ケアマネージャーは頼りになりますか。

- Ⓐ ケアプランの変更等、状況に応じてとても頼りになります。
- Ⓑ 急の通院にも対応してくれた。
- Ⓒ どの施設を利用したらよいか、金額はどれくらいかかるのか等相談にのってもらえる。
- Ⓓ プリント等に電話番号・氏名が記入されているので、頼れる存在に思います。
- Ⓔ こちらの都合も聞いてくれ、連絡してくれ、いつも頼りになります。
- Ⓕ いろんな提案をしてくれる。
- Ⓖ キチンと連絡が取れている。
- Ⓗ とても頼りになっている。
- Ⓙ トイレ等の相談でとても助かった。
- Ⓚ ショートステイを初めて使ったときに、頼りになりました。
- Ⓛ すぐ家庭訪問してくれますので助かります。
- Ⓜ 地域の情報や、今後の対応などを親切にアドバイスしてもらえる。
- Ⓝ 実際に依頼した時は、快く受けてくれてこれからも頼りにしています。

問6. 介護保険サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されましたか。

- Ⓐ ディサービスを利用していますが、改善よりも悪化はしていないと思います。
- Ⓑ 非常に良い。
- Ⓒ 本人よりも家族側の負担が減って助かる。
- Ⓓ 入院中は家に帰ったら買い物とかどうしようと思っていたけど、こういうサービスがあるので安心できます。
- Ⓔ そんなにすぐには改善されないと思っている。長くないとだめだと思っている。
- Ⓕ 少しでも自分の時間が作れ、気分転換になる。
- Ⓖ 生活しやすいよう手すり等の住宅改修で助かる。
- Ⓗ 他の家事が出来る。
- Ⓘ 安心できる。
- Ⓚ 定期的に訪問リハビリを利用していますが、本人が活動的になってきた。
- Ⓛ 良くなった。
- Ⓜ ディサービスに欠席することなく参加している。
- Ⓝ 毎日安心してまかせられる。
- Ⓞ 助かっている。
- Ⓟ 介護の負担が軽減された。
- Ⓠ ディサービスに来れば楽しいので改善されたと思う。
- Ⓡ マッサージや運動の機械を使ってやっています。
- Ⓢ 良くなるというより、悪くなっていないということが一番です。
- Ⓣ ストレスはあるけれど、少しは楽になったかな。
- Ⓤ 一人で介護することの不安が薄らぐ。
- Ⓥ 職員の理解と言葉情けが良く、毎回気分良い生活ができます。皆さんの努力に感謝しています。
- Ⓦ ディサービスに行った日は、家族にその日の様子を話してくれます。
- Ⓧ 身ざれいにするのでうれしいです。美容院にも行きたがるし、洋服なども気になるようでその気持ちを失ってほしくないです。
- Ⓨ 自分の言う事には反発しても、ヘルパーさんの優しい言葉にはうなずいて従っているみたい。調子のよい時はイスをよせて手伝っている。
- Ⓩ 介護者の負担が軽減された。
- ⓐ 介護保険サービスを利用することで心身的に助かります。

「改善取り組み内容」

- ◆ 毎月のモニタリングにおいて、小さな状況変化にも気付けるように、居宅職員定例のミーティングで担当利用者の状況を報告し、ケアマネ相互に助言提言します。そのうえで少しでも生活が改善されるように努めます。

問7. ケアマネージャーから専門家としてのアドバイス（助言）を受けていると思いますか。

- Ⓐ 事務手続き等とても助けてもらっています。
- Ⓑ 施設等利用するにあたって適切なアドバイスがもらえる。
- Ⓒ 今後どの程度回復できるかわからないけれど、今後もアドバイスして下さると信じています。
- Ⓓ その都度、悩んでいるときにわかりやすく話してくれる。
- Ⓔ 大変よろしい。
- Ⓕ いろいろ考えてくれていた。
- Ⓖ 素人では分からない点を詳しくアドバイスしてくれる。
- Ⓗ 日常生活における行動やせいかつにいろいろ指導助言してくれますので助かります。今回は転倒しないよう助言配慮してくれています。
- Ⓙ 今迄通りで良いと思います。都度の一言が良いアドバイスと思っています。

「改善取り組み内容」

- ◆ スキルアップを図るために、外部研修等に積極的に参加し内部研修で報告共有化し、適切なアドバイスができるように専門的知識と技術の向上に努めます。

問8. ケアプランの内容（サービス利用票・別表の内容など）について説明がありましたか。

- Ⓐ 毎回ケアマネージャーの方が説明して下さっています。その時に状況を言えるので助かっています。
- Ⓑ サービス利用表などもわかりやすい。
- Ⓒ 利用表が手元にありますので、次回に状況もわかります。
- Ⓓ あったと思う。
- Ⓔ 変更がある場合はよくわかるように説明をしてくれます。
- Ⓕ 不在の時は、家内を通じて説明してくれるので助かります。
- Ⓖ 所内の諸器具や年間行事などについて毎月の計画に記入してくれます。
- Ⓗ とても良く説明してくれた。
- Ⓙ 毎回説明してくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆ 今までよりも更に理解しやすいよう説明をしていきます。

問9. 必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの満足な対応を行っていますか。

- Ⓐ 利用する施設と連絡を取ってくれているようで助かっています。
- Ⓑ プラン変更はない。
- Ⓒ 私の都合で、曜日を変えてもらったり回数を多くしてもらっています。
- Ⓓ 自分の都合、体調に合わせて断ることが有っても応じてくださる。
- Ⓔ 緊急時の対応をスムーズにしてほしい。
- Ⓕ できるだけ、本人の希望通りにしてくれる。
- Ⓖ 今迄事例はないが行ってもらっていると思う。
- Ⓗ 家の都合で日程が変わった時など。
- Ⓖ 希望にできるだけ対応したプランを出してくれる。
- Ⓖ 急なショートステイ希望に対応してもらった。
- Ⓖ ケアプラン事業所のサービスには満足しています。
- Ⓖ 入浴プランを相談し対応してもらった。
- Ⓖ 決まった曜日以外の急な変更にも対応してくれるので本当に助かります。
- Ⓖ 諸事情を考慮し調整してくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆必要に応じてケアプランを変更して、満足いただけるよう調整します。

問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したとき、その内容についてご家族に速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

- Ⓐ 受信内容等の説明が有り、とても満足しています。ありがとうございます。
- Ⓐ 定期通院の際、他に体の異常が有った時に連絡をくれる。
- Ⓐ 今年から利用して緊急時のことが無いのでわからないが、速やかに対応してくれることを望んでいます。
- Ⓐ そうということが起きていない。
- Ⓖ 本人に熱がある時にすぐに家族に連絡してもらって助かった。
- Ⓖ 昨年になって度々容体が急変した際、足を運んでくれました。
- Ⓖ 家族で話せなくても、事業所先で相談に乗ってもらい、その内容を連絡帳に書いてくれるので、私達も知ることができて助かっています。
- Ⓖ 以前何度か緊急時があったとき、速やかに対応してもらいました。
- Ⓖ 雪道で迎えの車が時間どおり着かない場合連絡がある。
- Ⓖ 入所、入院等においても対応してくれた。

「改善取り組み内容」

◆今後も速やかに対応し、本人、家族に不安を与えないようにしていきます。

問 1 1. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか。

- Ⓐ その方のいろいろの事情があるので、あまり努力しては紹介していません。
- Ⓑ 私が満足しております。
- Ⓒ 他と比べることが出来ないが、よくやっていると思う。
- Ⓓ わかりやすく親切に対応して下さるので、も友人、親類にも紹介したい。
- Ⓔ まめに連絡をくれ、ケアプランも丁寧でわかりやすい。こちらの要望に応えようとする気持ちが伝わってくる。
- Ⓕ 皆が使ってほしい。
- Ⓖ 大変良くしてもらっている。
- Ⓖ もし相談を受けたら紹介したい。
- Ⓖ 是非紹介したい。施設そのものが良く職員も指導が良いので是非利用させたい。
- Ⓖ とにかく親身になって相談に応じてくれるのでまかせて安心。制度自体関心がなかったが、もっと関心を持たないと思っています。
- Ⓖ もし探している人がいるとすれば紹介してもよいと思います。
- Ⓖ 職員の皆さんが、とても明るくいい人たちばかりなので、是非知人達に紹介したいと思っています。
- Ⓖ 居心地が良いから友人などに紹介したい。
- Ⓖ 市内の知人に紹介している。

「改善取り組み内容」

◆利用者及び家族から信頼される事業所を目指し、そのうえで紹介頂けるよう努めます。

<通所介護事業>

問1. 職員の態度や言葉使いは良いですか。

- 皆さん優しいです。
- 今迄利用してよいと感じています。
- 丁寧な言葉づかいで利用者を大切にしている事が伝わります。
- 態度や言葉遣いが大変良い。
- ざっくばらんに話してくれて話しやすい。
- 話しやすいし頼りになるからディサービスを楽しみにしている。
- 移乗の際力が入りすぎて痛い思いをした。
- 分かりやすい言葉で常に柔軟に対応していただき不快に感じることはない。
- いつも元気に声をかけてもらい、こちら元気をもらえます。
- 送迎時の心配りが良い。
- とても気を配って優しいです。
- 送迎時に家人に何でも話せることが良い。

「改善取り組み内容」

- ◆ 接遇の基本を常に念頭に置いて不快の無い環境作りに職員一丸となり取り組んでいきます。

問2. 相談や依頼したいとき、職員は頼りになりますか。

- 何度も相談していますが安心です。
- ディサービスで服用薬を忘れた際に届けてくれるなど、親身になってお世話下さる。
- 笑顔でどんな些細なことでも耳を傾けてくれるので安心します。
- とても頼りになる。
- なんでも相談に乗ってくれます。
- 皆いい人ばかりです。
- 丁寧に説明をいただき信頼できます。
- 今迄の仕事を後回しにしても、頼んだことをすぐやってくれて頼りになる。
- 頼まれると快く受けてくれるので頼りにしています。

「改善取り組み内容」

- ◆必要な知識や技術、話しかけやすそうな振る舞いを身につけ、頼られるような人材になれるよう努めます。

問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

- ㊦文章が条文化されているため、馴染みの無い文章で混同したりするのですが、わかりやすく説明してくれるので助かります。
- ㊦ゆっくり分かりやすく説明してくれた。

「改善取り組み内容」

- ◆ご利用者様およびご家族様がわからない、ご理解できない場合は、わかりやすく説明し納得するまで継続していきます。今まで理解していたご利用者様でも法改正により内容が変わっていくので複雑になり、そのために理解しづらくなっている事もありますので、相違点をかみくだいて説明していきます。

問4. ご本人やご家族に関する個人情報について同意なしに他人に話すことはないことについて説明がありましたか。

- ㊦説明があった旨家族から聞いています。
- ㊦説明があったかもしれない。わたしが忘れた。
- ㊦多分必要な説明はなされていると思います。(ご家族様より)
- ㊦大切なことは家に来て話をしている。
- ㊦忘れたか、分からなくなった。
- ㊦文章と言葉で説明があった。
- ㊦記憶がありません。

「改善取り組み内容」

- ◆ご利用者様本人と、ご家族様が一緒に説明をお聞きいただくようにしているのですが、どちらかだけで説明を聞かれる方もあるので今後はご一緒に説明を聞かれるように配慮します。

問5. 送迎サービスは、約束の時間を守り安全な送迎を行っていますか。

- Ⓐ ほぼ同時刻に送迎されています。何かの都合で変更がある場合は連絡があります。
- Ⓑ シートベルトをつけてくれて安全を確認している。
- Ⓒ 多少のズレは車なので道路の混雑もあると思う。
- Ⓓ 雪でちょうど良くなれないのは分かっているので、極端にならないので大丈夫。
- Ⓔ 冬は時間どおりに来れない時は連絡をくれる。
- Ⓕ その時により事情があると思うが、必ずしも時間どおりでない。
- Ⓖ 家の入口まで送ってきてくれていたので大変良いと思います。

「改善取り組み内容」

- ◆ 到着時間は道路事情により多少の誤差がありますので、都度声がけて伝えます。あらかじめの場合においては、電話等で連絡をすることを徹底します。

問6. 入浴等の際は、希望に合った配慮がされていますか。

- Ⓐ 今迄異常がなかったので安心です。
- Ⓑ 浴槽のお湯の流れが強く不安である。
- Ⓒ 入る順番を時々考えてほしい。
- Ⓓ 体温、血圧、その他等測定管理を行い配慮している。
- Ⓔ 入浴のことを話すと笑っているので、さぞ楽しいのだと思います。

「改善取り組み内容」

- ◆ 超音波ポンプを作動した際、お湯の流れが若干強くなりますので、浴室内に設置されている手すりに掴っていただく、又は流れの弱いほうへ誘導するようにします。ポンプ動作は、好みで無い方の意向を聞きながら入浴時間帯に配慮していきます。

問7. 食事は、献立味付けの工夫や楽しい雰囲気作りなどの、食事を楽しむための工夫がされていますか。

- Ⓐ 本人からの意見では、食べやすく工夫されているとのこと。
- Ⓑ 美味しいです。
- Ⓒ バイキングが楽しみです。
- Ⓓ ディサービスの食事は特に楽しみにしているようでおいしく食べているよう

です。

- ㉔帰ってきた時は必ず「今日はどうだったの？」と聞いています。「とてもおいしかったよ」と言っています。
- ㉕献立、味付けがとてもよく食事が楽しく感謝しています。
- ㉖バイキングがあるので良い。味付けが高齢者に合っている。今後もよろしく。

「改善取り組み内容」

- ◆ご利用者様個々の食味に合わせた味付けに留意します。味付けは調理スタッフの判断任せにならないよう、介護スタッフも味見に加わることでよりおいしい食事を取れるよう配慮します。

問8. 排せつの時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

- ㉔違和感無く使っているので考えたこともない。
- ㉕配慮されていると思います。
- ㉖配慮されています。
- ㉗何も言わなくても手の届かないところをさっとやってくれるので助かります。
- ㉘今日まで何の事故も無く、本人からの苦情を聞いたことも無く配慮されている。
- ㉙本人は話しませんので配慮されていると思う。

「改善取り組み内容」

- ◆女子トイレの個室が少ないため、特に食事後のトイレが混み合う場合男子トイレを女性が使用することがあります。その際には男性利用者様に待っていただく、または女性利用者様に待っていただくという対応を行い、不快な思いが無いよう配慮します。

問9. 行事やレクリエーションなどは、参加しやすいよう配慮されていますか。

- ㉔むずかしいことをやるとできないので困る。
- ㉕親切。
- ㉖レクリエーションがとても楽しく参加させていただいています。
- ㉗参加するのが楽しみなので配慮がされている。
- ㉘配慮されていますが、私が自分勝手に迷惑をかけています。
- ㉙きめ細かく楽しませてくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆自立支援を助長するうえでも、ご利用者様ご本人個々の身体状況やその日の体調を考慮しながら、出来る動作を引き出し参加しやすい配慮をいたします。

問10. 日中を過ごす場所として、心が安らぐ雰囲気作りのために、設備や対人関係において配慮されていますか。

- ㊦テレビの音が高すぎる。
- ㊦長時間イスに座っているので少し疲れます。
- ㊦安心できる。
- ㊦ここに来ればサッパリして気を使わず居れるので、来るのが楽しみ。
- ㊦他事業所のディサービスにもいろいろ言ってみたが、ここが一番良い。
- ㊦心が安らぐからここに来る。
- ㊦配慮されているのですが、その日の体調や気分等で個人的に気にしている時もあるようです。
- ㊦友達のところの話しに行きたいときもある。
- ㊦行き届いた配慮、身も心も安らぐ、健康になる。
- ㊦配慮されている。

「改善取り組み内容」

- ◆テレビをつけた際音量の大小を伺うとともに、状況確認し見ない場合は消すよう配慮します。
- ◆顔色を確認したり、声がけして早期の状態把握を徹底し、快適に過ごしていただけるよう配慮します。

問11. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容についてご家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

- ㊦嘔したとき病院に連れて行ってくれた。
- ㊦いろいろ心配してくれる。
- ㊦電話または記帳により対応が早かった。
- ㊦体調の変化等直ぐに言ってもらえる。
- ㊦2か月の利用なので、これからこのような時はよろしくお願いします。
- ㊦送ってきたときに話してくれます。
- ㊦前に救急時に速やかに対応してくれました。
- ㊦朝の薬を飲んだか確認の電話がありました。

㊦手を怪我していた時手当てをしてくださり、担当の方より連絡がありました。

問 1 2. この事業所の通所介護サービスを利用して「さすがプロ（職業人）だ」と感じられますか。（例えば、お世話の仕方など）

㊦同じ目線で接し気持ちをくみ取ってくれます。

㊦対応に配慮があり安心感がある。

㊦どんなことにも辛抱強く冷静に対応していただけること。

㊦世話をしている時笑顔で対応している。

㊦爪を切ってもらった時。

㊦体調管理に気遣いしてもらっている。

㊦とてもいい届いた世話をしてくれる。

㊦経験年数にもあると思うが、サービスに多少の差があると思う。

㊦対応作業が早く、男女によつての差異を感じることはなかった。

問 1 3. 現在利用している事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。

㊦安心して利用できる。

㊦どの看護師さん達も笑顔が絶えることなくとても親切です。

㊦相談を受ければ紹介したい。

㊦職員の方が皆親切にしてくれる。食事もとてもおいしいです。

㊦地域でも評判が良いので紹介したい。

㊦何かにと利用しやすく便利だと思う。

㊦言葉使いや態度もよく安心して通うことが出来るので、周りの人にも紹介したいと思えます。

㊦ここが一番好き。

㊦知人と一緒の所に行きたくない。知らない人と居たい。

㊦外に出たい、人と話さないのによくわからない。

㊦紹介したいと思う。知人にも伝えて利用するようにしている。

㊦周りにはいないので、いたら紹介したい。

㊦親切、やさしい、設備が整っているから紹介したい。

<訪問介護事業>

問1. ヘルパーの態度や言葉使いは良いですか。

- Ⓐあまりよくて言うことなし。
- Ⓑ良くも悪くもなく普通。
- Ⓒ優しく接して下さるし、気遣ってくれる。
- Ⓓどちらかというが良い。
- Ⓔ親近感があってよい。
- Ⓕたくさんに良いです。
- Ⓖ紹介してくれた方がいる。
- Ⓗそれなりに良い。
- Ⓘ心配り、優しい言葉等本人は気持ちよく受け入れているみたいです。(ご家族様)
- Ⓚ皆に気を使ってくれる。言葉をかけてくれる。
- Ⓛとても良いです。
- Ⓜここ2～3年お世話になり、しっかりして良い。
- Ⓝ日常用語で対話し、対応も柔軟で好感が持てる。
- Ⓟ対応がとても早く、的確に相談に応じてくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆接遇を常に意識し行動することを心掛け支援していきます。
- ◆慣れ合いな会話をしてしまうことがあるので、言葉を選んで接し不愉快な気持ちにさせないようにしていきます。

問2. 相談や依頼したいとき、職員は頼りになりますか。

- Ⓐどんなときにも対応してくれて助かっています。
- Ⓑ病気の相談をしても医者じゃないから頼りにならない。
- Ⓒ買い物しても快く介助したり介護してくださり、頼りっぱなしです。
- Ⓓとても良い。
- Ⓔすぐに行動に移してくれます。
- Ⓕ一人でいると気持ちが沈む時があります。ヘルパーとお話ができるので気持ちがサッパリします。
- Ⓖ頼りになります。
- Ⓗ何かあったときちゃんと連絡が取れる。

- ㊟ いつも頼りにしています。近所に頼めなくても社協に頼める。
- ㊟ 悩み事がある時は、話すとすぐ相談にのってくれる。
- ㊟ 諸事情に対応していただき頼れる。
- ㊟ 依頼した時、快く受けてもらい良かった。

「改善取り組み内容」

- ◆ 利用者様の相談に出来るだけ応えられるように職員一同研鑽していきます。
- ◆ 伝えたいこと、相手が言いたいことを理解でき、安心できるような対応に日々努めます。
- ◆ 分からないことについては、職員間の連携を密接にし速やかに答えられるように努めます。

問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

- ㊟ わからないことは、繰り返し説明して下さる。
- ㊟ 分かりやすく説明をしてくれます。
- ㊟ 大体分かりやすい。

- ㊟ その時は分かりやすい説明ですが、私達がすぐに忘れることもある。
- ㊟ 法律用語を含む文書のため、言葉で解りやすく説明していただいている。

「改善取り組み内容」

- ◆ 難しい言葉は使わず、利用者様が理解できるよう説明します。

問4. ご本人やご家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

- ㊟ 分からなくなった。
- ㊟ 記憶にない。
- ㊟ 個人情報を守って下さること信用できるから。
- ㊟ 説明を受けました。
- ㊟ 個人情報の扱いを特に気にしていません。
- ㊟ 文書を提示して説明があった。

「改善取り組み内容」

- ◆わかりやすいように説明をいたします。また必要に応じてその都度ご承諾をいただきます。

問5. 訪問予定時間は、約束の時間を守っていますか。

- Ⓐ ほぼ守っています。(3名)
- Ⓑ 道路事情によっては遅れてくることもある。
- Ⓒ 多少のずれはあっても、何十分とかの遅れはなく、約束時間は守られている。
- Ⓓ 時間内に訪問してもらっている。
- Ⓔ いつもちゃんと来ます。
- Ⓕ ヘルパーには頭が下がります。決まった時間に来てくれます。
- Ⓖ 午前中を希望していましたがいつも来て下さいます。予定変更の時にも代わりの方が来てくれます。
- Ⓗ 少し待つことがある。
- Ⓖ いつも早めに来てくれる。
- Ⓗ 降雪等で事情がある時は、事前に連絡があり守られています。

「改善取り組み内容」

- ◆訪問に際しては、時間と気持ちに余裕を持つよう努めていきます。
- ◆予定の訪問時間に間に合わない時には、今後も前もって連絡していきたいと思います。

問6. 車での送迎サービスをご利用している方におたずねします。送迎の際、安全を確保していますか。

- Ⓐ 介助してもらって安全にやってもらっています。とても安心しています。
- Ⓑ 周りに危険がないか確認し、車に乗る際も優しく手を貸して下さる。
- Ⓒ 安心して乗ることが出来る。
- Ⓓ 乗車を確かめてから車を動かす。安全です。
- Ⓔ 危ないと思ったことはない。
- Ⓕ 交通量が多く、駐車スペースが小さいため乗降車発信等においては確認は行っている。
- Ⓖ 規則を守り安全を確保している。

「改善取り組み内容」

- ◆送迎時、ドアの開閉時には特に気を付け、乗車中は気分確認をして安心して乗っていただくよう努めます。
- ◆スピード、信号、急発進急停車等事故の要因にならないよう職員一同確認を怠りません。

問7. 食材の買い物や調理のサービスをご利用の方におたずねします。買い物は希望通りで、献立の味付け調理方法はあなたの食味に合うよう配慮されていますか。

- Ⓐ食材の買い物の世話になっていますが、手の届かないところ、配置されている所も探してくれるので、希望通りの買い物が出れます。
- Ⓑ希望どおりに買い物をしてもらっている。
- Ⓒ自宅にある食材でうまく工夫して調理し、味付けも良い。

「改善取り組み内容」

- ◆味付けなどはその人ごとの好みがあるので、確認しながら調理します。
- ◆買い物は、本人の希望通りの品物かを確認するよう努めます。

問8. おむつ交換サービスをご利用の方におたずねします。おむつ交換の介助時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

- Ⓐ大変だと思うけれど良くやってくれています。
- Ⓑおむつ交換をまめにしてくれる。
- Ⓒトイレの声がけはいつもしてもらっている。

「改善取り組み内容」

- ◆おむつ交換は、利用者様自身も気を使うので、職員は利用者様が嫌な気持ちにならないよう声がけをしながら行います。

問9. ヘルパーは身体状況の変化に応じて、サービス提供責任者に連絡するなど適切なサービスを利用できるよう対応していますか。

- Ⓐわかりません。
- Ⓑ電話連絡を取ってくれると思います。

- Ⓐ 家族が留守の時、通院内状況や投薬等出してもらった量等のメモがある。
- Ⓑ しています（2名）
- Ⓒ 電話連絡または連絡帳あるいは来訪で対応してくれる。
- Ⓓ 対応が早くて良かった。

「改善取り組み内容」

- ◆利用者ニーズの把握に敏感に対応するよう、職員間の情報の共有を密接にします。
- ◆必要な場合は訪問介護計画を検討し、居宅介護支援事業所等と連携を図ります。

問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生した時など、その内容についてご家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

- Ⓐ 事例が無いのでわかりませんが、対応して下さることを信じています。
- Ⓑ 状況等説明してもらって安心してしています。
- Ⓒ 通院時不明な点や対応方法等、速やかに連絡頂き満足しています。
- Ⓓ 下痢をしているとき教えてくれた。
- Ⓔ 事故などなかった。
- Ⓕ 以前にいろいろとお世話になりました。
- Ⓖ 服薬の連絡があった。
- Ⓗ 訪問介護時および通所介護時、車中の急変時の連絡があった。
- Ⓙ 気になっている所は、必ず電話で連絡をくれる。

「改善取り組み内容」

- ◆事由発生の際には、緊急対応マニュアル等により、ご利用者様ご家族様等への連絡を迅速に行えるよう日頃からの意識を保持いたします。

問11. この事業所の訪問介護サービスを利用して、「さすがプロ（職業人）だ」と感じられますか。（例えばお世話の仕方など）

- Ⓐ 担当ケアマネはいつも助けてくれて感じますが、ヘルパーはどちらとも言えません。
- Ⓑ 心のこもった対応をして下さる。
- Ⓒ 利用者への言葉の掛け方など。
- Ⓓ いいと思います。
- Ⓔ とても良い。何も言うことがない。

- ㊦ シーツ交換等のベットメイキング。(2名)
- ㊦ 乗車の際に上手に乗せてくれる。
- ㊦ 自分達はミスに対してすぐ怒鳴る、ヘルパーさん達はあくまで冷静にやさしい言葉で感心している。
- ㊦ 親身になって世話をしてくれる。
- ㊦ 家族でも大変だと思ふことを、職員は速やかに作業され感謝している。
- ㊦ 送迎の際、安全を確かめきちんとやっている。

「改善取り組み内容」

- ◆ 自信を持ってサービス提供が出来るように、研修等においてスキルを高め利用様の満足を高めていきます。
- ◆ リスクマネジメントを日常的に意識し、より安全に介護サービスを提供できるよう注意いたします。

問 1 2. 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いませんか。

- ㊦ 紹介したいがまだいない。
- ㊦ 特別考えたことがない。
- ㊦ 他の施設は分かりませんが、上司の指導もよろしいのと一人ひとりのヘルパーさん達の心のこもった対応がうれしいと思っています。
- ㊦ このサービスのおかげで仕事を続けられて、生活面も助けてもらっています。いつも感謝しています。
- ㊦ 紹介したいが、する人がいません。(3名)
- ㊦ 紹介した。
- ㊦ 言葉づかいや、態度が良いので周りに紹介したい
- ㊦ ヘルパーさんの人間性がすばらしいからです。介護は思いやりです。それを持っている方達ばかりだから安心です。

「改善取り組み内容」

- ◆ 紹介してもらえるように質の高いサービス提供に努めます。
- ◆ 常にご利用様の気持ちでサービス提供を行います。
- ◆ サービスのご利用者様は平川市民全ての方々です。サービスの質向上を目指して、今後も誠心誠意努力いたします。