

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25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26年1月6日(月)～平成26年2月28日(金)

(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：490 回収数：435 回答率：88%

平成25年度介護サービス利用者アンケート集計結果

期間:H26年1月～2月 配布数:490 回収数:436 回収率:88%

性別

事業所	男	女	不明	合計
居宅介護	60	147	12	219
訪問介護	32	72	13	117
通所介護	24	64	6	94
訪問入浴	0	5	1	6
合計	116	288	32	436

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	0	5	14	51	144	5	219
訪問介護	0	2	11	27	76	1	117
通所介護	0	1	5	15	71	2	94
訪問入浴	0	2	0	0	4	0	6
合計	0	10	30	93	295	8	436

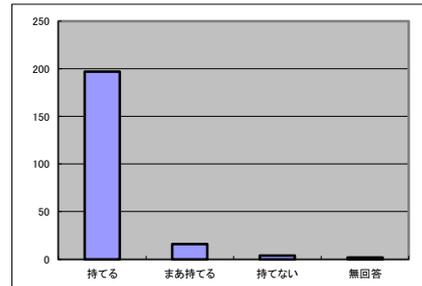
介護度別

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	15	35	47	63	23	14	14	8	219
訪問介護	10	5	24	38	18	4	11	7	117
通所介護	3	14	21	27	13	6	8	2	94
訪問入浴	0	0	0	1	0	2	3	0	6
合計	28	54	92	129	54	26	36	17	436

居宅介護支援事業

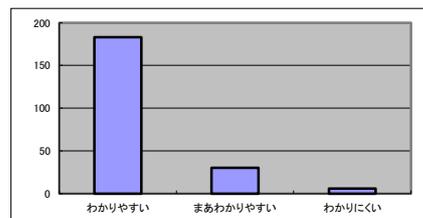
問1. ケアマネージャーの態度や言葉づかいに好感が持てますか。

持てる	197
まあ持てる	16
持てない	4
無回答	2



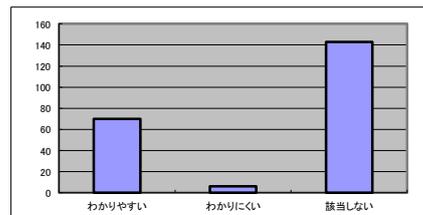
問2. ケアプラン(介護サービス計画)について、内容や制度についての説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	183
まあわかりやすい	30
わかりにくい	6



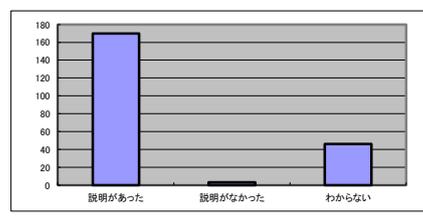
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか

わかりやすい	70
わかりにくい	6
該当しない	143



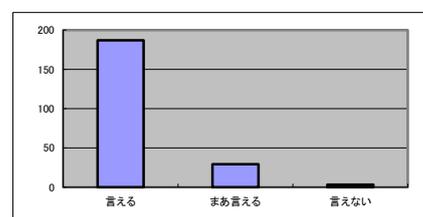
問4. ご本人や家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

説明があった	170
説明がなかった	3
わからない	46



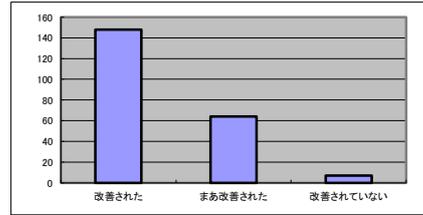
問5. ケアマネージャーに相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

言える	187
まあ言える	29
言えない	3



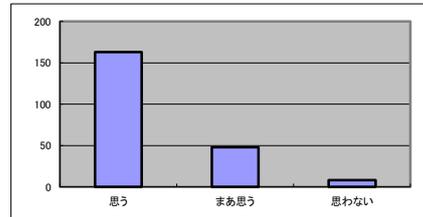
問6. 介護保険サービスを利用して、心身や生活環境などは改善されましたか。

改善された	148
まあ改善された	64
改善されていない	7



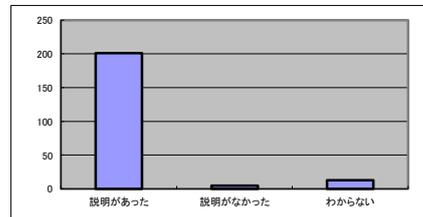
問7. ケアマネージャーから専門家としてのアドバイス(助言)を受けていると思いますか。

思う	163
まあ思う	48
思わない	8



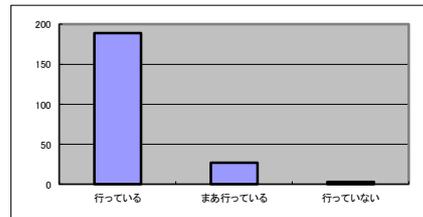
問8. ケアプランの内容(サービス利用票・別表の内容など)について説明がありましたか。

説明があった	201
説明がなかった	5
わからない	13



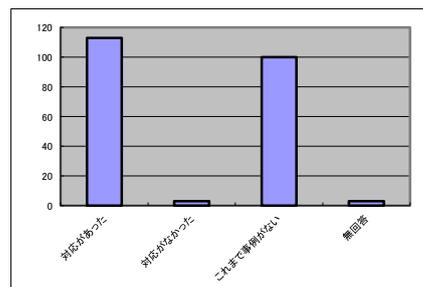
問9. 必要に応じてケアプランを変更し、サービス事業者と調整するなどの満足な対応を行っていますか。

行っている	189
まあ行っている	27
行っていない	3



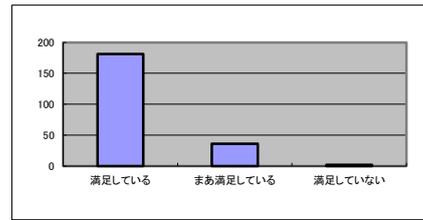
問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	113
対応がなかった	3
これまで事例がない	100
無回答	3



問11. 全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。

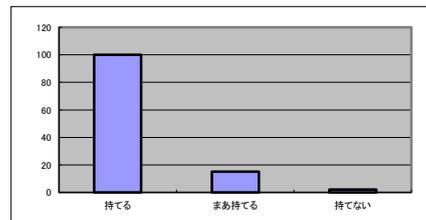
満足している	181
まあ満足している	36
満足していない	2



訪問介護事業

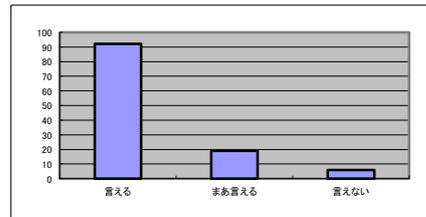
問1. ヘルパーの態度や言葉使いに好感が持てますか。

持てる	100
まあ持てる	15
持てない	2



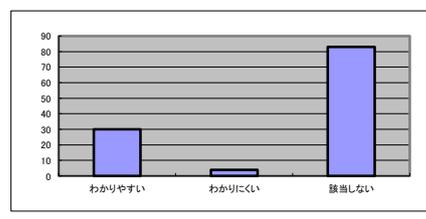
問2. ヘルパーに相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

言える	92
まあ言える	19
言えない	6



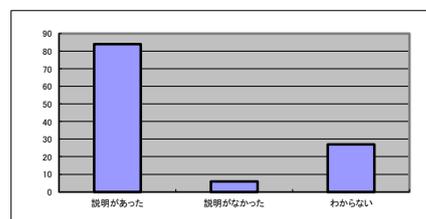
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか

わかりやすい	30
わかりにくい	4
該当しない	83



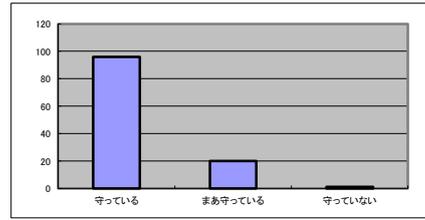
問4. ご本人やご家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないことという説明がありましたか。

説明があった	84
説明がなかった	6
わからない	27



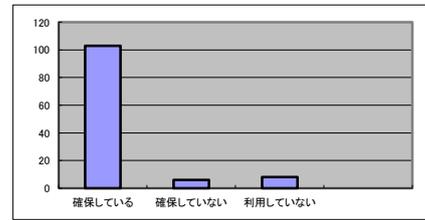
問5. 訪問予定時間は、約束の時間が守られていますか。

守っている	96
まあ守っている	20
守っていない	1



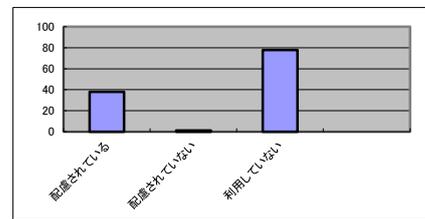
問6. 車での送迎サービスをご利用している方におたずねします。送迎の際、あなたの安全が確保されていますか。

確保している	103
確保していない	6
利用していない	8



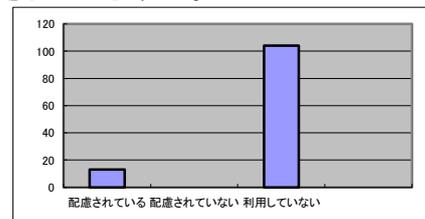
問7. 食材の買い物や調理のサービスをご利用の方におたずねします。買い物は希望通りで、献立の味付け調理方法は食味に合うよう配慮されていますか。

配慮されている	38
配慮されていない	1
利用していない	78



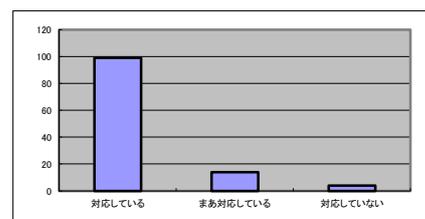
問8. おむつ交換のサービスをご利用の方におたずねします。おむつ交換の介助時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。についての配慮がされていますか。

配慮されている	13
配慮されていない	0
利用していない	104



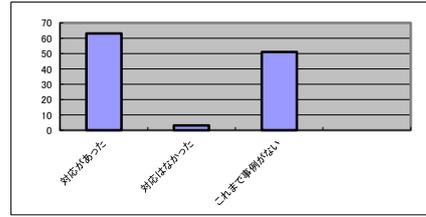
問9. ヘルパーは、あなたの身体状況の変化に応じて、サービス提供責任者に連絡するなど適切なサービスを利用できるよう対応していますか。

対応している	99
まあ対応している	14
対応していない	4



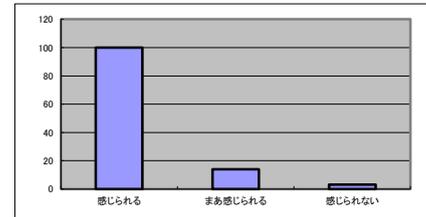
問10. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	63
対応はなかった	3
これまで事例がない	51



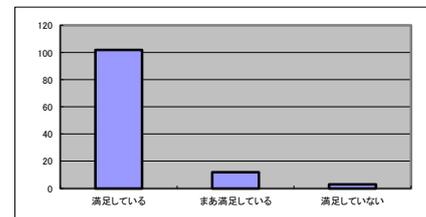
問11. この事業所の訪問介護サービスを利用して、専門職だと感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	100
まあ感じられる	14
感じられない	3



問12. 全体的に、現在利用しているサービスに満足されていますか。

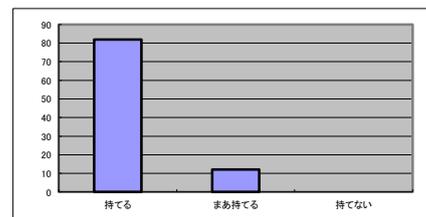
満足している	102
まあ満足している	12
満足していない	3



通所介護事業

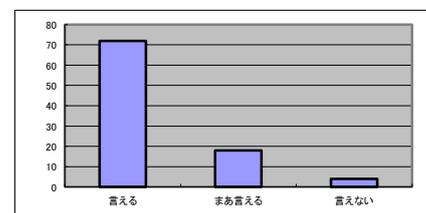
問1. 職員の態度や言葉使いに好感が持てますか。

持てる	82
まあ持てる	12
持てない	0



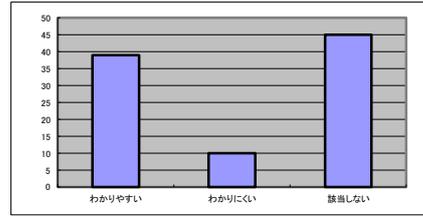
問2. 職員に相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

言える	72
まあ言える	18
言えない	4



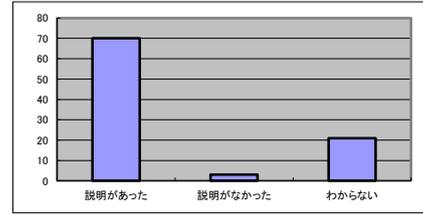
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか

わかりやすい	39
わかりにくい	10
該当しない	45



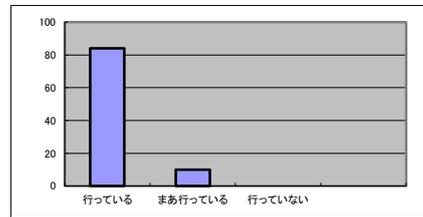
問4. ご本人やご家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないことという説明がありましたか。

説明があった	70
説明がなかった	3
わからない	21



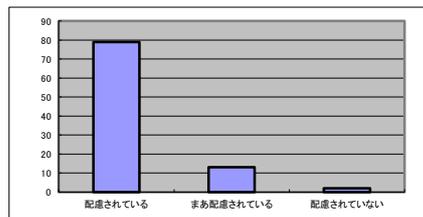
問5. 送迎サービスは、約束の時間を守り安全な送迎を行っていますか。

行っている	84
まあ行っている	10
行っていない	0



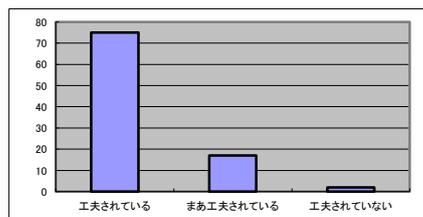
問6. 入浴等の際は希望に合った配慮がされていますか。

配慮されている	79
まあ配慮されている	13
配慮されていない	2



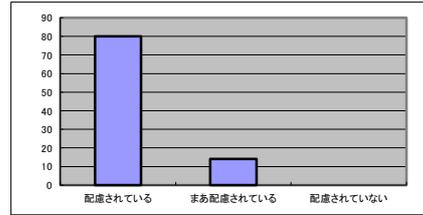
問7. 食事は、献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気づくりなどの食事を楽しむための工夫がされていますか。

工夫されている	75
まあ工夫されている	17
工夫されていない	2



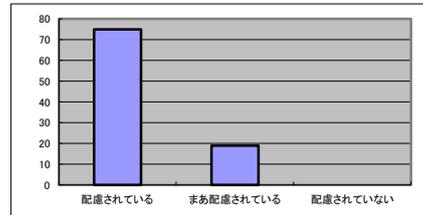
問8. 排せつの時に安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

配慮されている	80
まあ配慮されている	14
配慮されていない	0



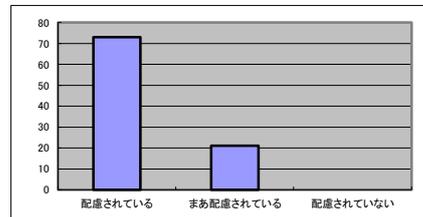
問9. 行事やレクリエーションなどは、参加しやすいように配慮されていますか。

配慮されている	75
まあ配慮されている	19
配慮されていない	0



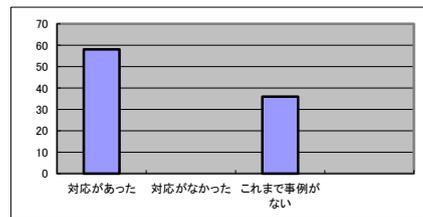
問10. 日中を過ごす場所として、心が安らぐ雰囲気づくりのために、設備や対人関係において配慮されていますか。

配慮されている	73
まあ配慮されている	21
配慮されていない	0



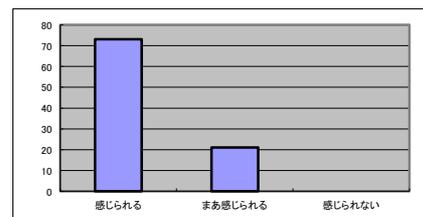
問11. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容についてご家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	58
対応がなかった	0
これまで事例がない	36



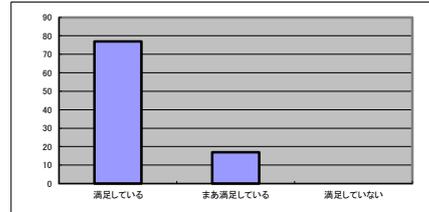
問12. この事業所を利用して、介護の専門職だと感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	73
まあ感じられる	21
感じられない	0



問13. 全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。

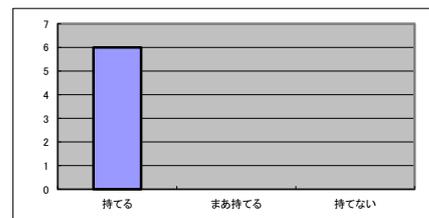
満足している	77
まあ満足している	17
満足していない	0



訪問入浴介護事業所

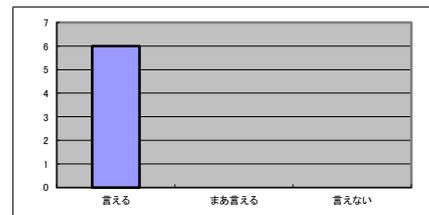
問1. 職員の態度や言葉使いに好感が持てますか。

持てる	6
まあ持てる	0
持てない	0



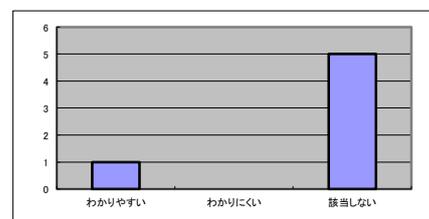
問2. 職員に・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

言える	6
まあ言える	0
言えない	0



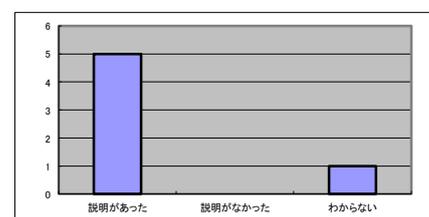
問3. 1年以内にご利用を開始した方におたずねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい	1
わかりにくい	0
該当しない	5



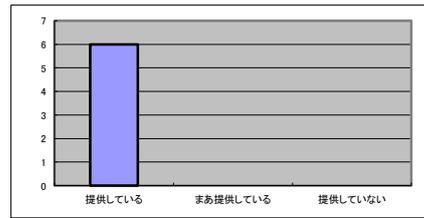
問4. ご本人やご家族に関する個人情報について、同意なしに他人に話すことはないという説明がありましたか。

説明があった	5
説明がなかった	0
わからない	1



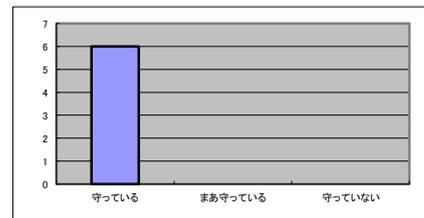
問5. ご本人の状況を把握したうえで、適切な介護サービスを提供していると思われますか。

提供している	6
まあ提供している	0
提供していない	0



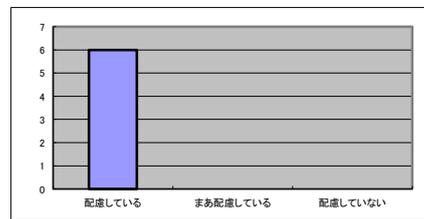
問6. 訪問予定時間は、約束の時間を守られていますか。

守っている	6
まあ守っている	0
守っていない	0



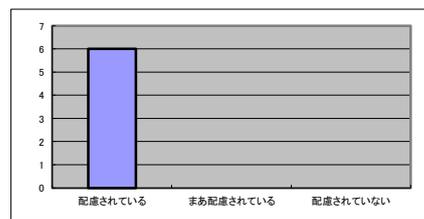
問7. 入浴の際、身体の状態の確認を行い、その状況に応じて入浴できるよう配慮されていますか。

配慮している	6
まあ配慮している	0
配慮していない	0



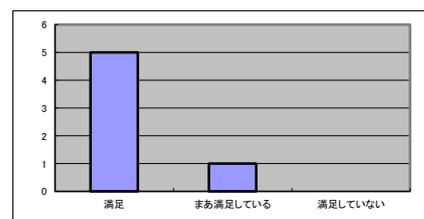
問8. 入浴の際に、安全性やプライバシーについての配慮がされていますか。

配慮されている	6
まあ配慮されている	0
配慮されていない	0



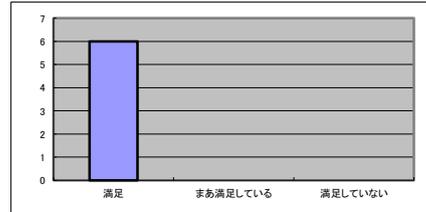
問9. 入浴時の温度や時間はどうですか。

満足	5
まあ満足している	1
満足していない	0



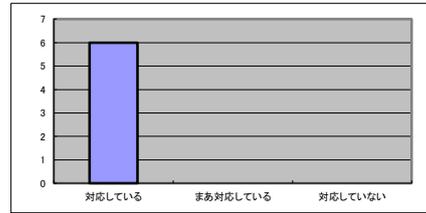
問10. 洗顔、洗髪、洗身の方法は満足されていますか。

満 足	6
まあ満足している	0
満足していない	0



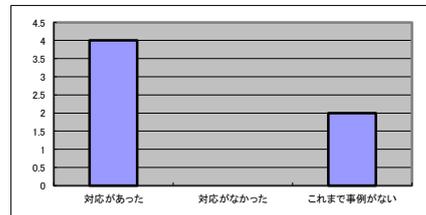
問11. 介護職員や看護師は、あなたの身体状況の変化を把握し、かかりつけ医等に連絡するなど適切なサービスを利用できるよう対応されていますか。

対応している	6
まあ対応している	0
対応していない	0



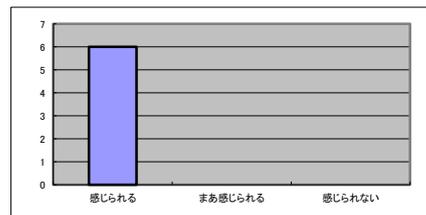
問12. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなど、その内容について家族へ速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

対応があった	4
対応がなかった	0
これまで事例がない	2



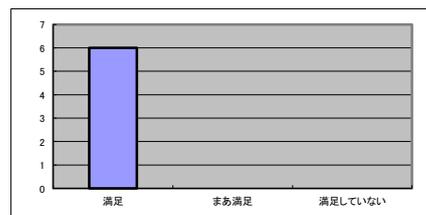
問13. この事業所を利用して、介護の専門職だと感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

感じられる	6
まあ感じられる	0
感じられない	0



問14. 全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。

満 足	6
ま あ 満 足	0
満足していない	0



社会福祉法人 平川市社会福祉協議会
平成25年度介護保険サービス利用者アンケート調査
利用者様コメント

平……平賀事業所
尾……尾上事業所
碓……碓ヶ関事業所

<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に好感が持てますか。

- 平 言葉が優しく態度もとてもよいです。
平 大変親切で、有難いと思っています。
平 節度を持って対応してくれています。
平 とても親切でやさしく説明してくれます。
平 礼儀正しく、厳しさもあるが優しさもあります。
平 態度は、いつでもさわやかで私は感心しています。
平 話しやすい、安心感、親身、親切、笑顔、目耳が不自由な私に合わせてくれます。
平 一覧表が見やすく分かりやすいです。
平 計画書も見やすいし、説明も分かりやすいです。
平 安心感が持てます。
碓 丁寧に接して下さり、こちらの気持ちをよく理解してくれています。
碓 耳が遠いので大きな声で、分かりやすく説明してくれます。
碓 いつも親切、やさしいです。
碓 話しやすくいろんな相談が出来ます。
碓 あいさつ、言葉づかい、人柄が良いです。
尾 無理なお願いをするほどお世話になっております。
尾 私を良く分かってくれています。
尾 明るく優しい物言いです。
尾 誠意を感じます。
尾 言葉使いも分かりやすく丁寧に説明してくれます。
尾 感心に何回も自宅に来てくれ、話を聞いてくれます。

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。

- 平 こちらが詳しくないので、解るまで説明をしてくれます。
平 説明がわかりやすいです。
平 計画に時間をかけている事が感じる。変更や疑問不安に対応します。
平 わからないときは、わかるまで親切に話してくれます。
平 利用回数等が明確になります。
平 細かく説明してくれます。
平 質問によく答えてくれます。
碓 説明が大変よろしい。
碓 順序立てて教えてくれます。
碓 親切丁寧に説明してくれます。
碓 説明はあるが、制度が難しいです。
碓 利用月のカレンダーでサービス内容を説明してくれます。
尾 今まで通りで良いと思います。
尾 丁寧にわかりやすいです。
尾 内容を細かく説明してくれます。
尾 こよみ形式で記入してくれる部分が有り、大変分かりやすいです。
尾 的確だと思う。

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分かりやすいですか。

- 平 説明が丁寧にわかりやすいです。
平 それにしたがって今利用できています。
平 前のことでわかりません。

碓 家に来て説明してくれます。
碓 わからないときは幾度でも聞いて説明を受けます。
碓 大変わかりやすいです。
碓 プリント等に詳細に書かれていて見やすいです。
碓 内容を理解しにくいです。
碓 丁寧な説明で大変良いです。
碓 ほとんど直接会って話してくれるのでわかりやすいです。
尾 これから何々をやりますと丁寧に話してくれます。
尾 何年も前で記憶にないです。
尾 ずいぶん前に契約したので分からなくなりました。
尾 難しく理解できません。
尾 要領を得た説明に満足しています。
尾 分かりやすいです。
尾 ケアマネージャーはキチンと説明していると思うが、聞くほうの理解が無くなっています。
尾 繰り返して教えてくれます。

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？

平 基本中の基本なので満足しています。
平 説明は有ったと思うが今は記憶にありません。
平 守秘義務はしっかりしていると感じます。
平 説明してもらいました。
平 あったのか、なかったのか今思い出せませんが、個人情報他人に話さないものと理解して信じています。
碓 私が聞いても忘れたのかも。
碓 説明があったこと、家族から聞いています。
碓 説明はありました。
碓 本人は覚えていませんが、説明はあります。
尾 キチンと説明してくれました。
尾 非常に満足しています。今後もよろしく助言してください。
尾 当たり前なことだと思います。
尾 説明もきちんとあり、折々の対応でしっかり守秘義務がなされていると感じます。
尾 契約時に説明がありました。
尾 説明があったかなかったか忘れました。

問5.ケアマネージャーに相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

平 相談したいときは電話をします。すぐ対応してくれ頼りにしています。
平 人情が有り、人柄が優しい方なので気軽に相談でき助かります。
平 自分の言うことを何でも聞いてくれ頼りになります。
平 毎度、心配事・身体のことを心遣いしてくれます。
平 いつも頼りにしております。
平 とても頼りになり、些細なことでもお話ししたくなります。
平 細やかに動いてくれるので助かる。
碓 時々相談しているが、分かりやすく教えてくれて助かっています。
碓 意見を聞いてくれます。
碓 いつでも気持ちよく対応して下さいます。
碓 非常時に対応してくれて頼りになります。
碓 信頼しています。
碓 来てくれて助かっています。
碓 いろいろ相談にのってもらっています。
碓 大切なことはきちんと話を聞いて対処してくれます。
尾 家族の仕事や諸事情に添った対策を提案してくれます。
尾 困った時にこそ頼りになります。
尾 気軽に何でも話せます。
尾 必要なことは聞いてくるので安心です。
尾 キチンと相談にのってくれます。
尾 疑問や不安がある時に、連絡して相談を受け助かっています。
尾 話しやすいです。
尾 家庭訪問して指導してくれますので、大変助かります。

尾 我慢はいけないと思う時は、言いたいことを言わせてもらっています。
尾 いろいろな情報を持っているので、なるほどと思う時があります。
尾 急用時や変更を要する時は、本人が外出中でも対応してくれます。
尾 話を聞いてくれるし、いろいろと教えてくれます。
尾 心にためておかないで相談しています。
尾 今まで特に言うべきことが無かったのですが、いつでも受け入れてくれそうな雰囲気を感じられ安心しています。

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。

平 経済的な面で思うように利用できませんが、精神的肉体的に改善されました。
平 生活がスムーズになり、家族も介護負担が軽減されゆとりができました。
平 手すり等の設置で生活環境が良くなり、通院介助も利用し家族も助かっています。
平 自宅での風呂が大変だったので助かっています。
平 車での送迎等助かります。
平 廊下およびトイレの手すりの取り付け等を行いました。
平 もっと利用したいのですが、経済的なことも考えますと無理なこともあります。
平 ディサービスに行く楽しみができ、家族に明るくなったといわれます。
平 安心して自分の時間が持てます。
平 少しですが、閉じこもりが無くなりました。
平 改善されたと思います。
碓 ディサービスの日は精神的に安心できます。
碓 少しは役に立っていると思います。
碓 人と接することで情報も広がり話題も多くなりました。
碓 本人が大変喜んでいます。
碓 きちんと病院に行くようになりました。
碓 介護の負担が減って助かっています。
碓 安心して生活できるようになりました。
碓 サービスを利用してから歩行が良くなっています。
碓 皆さまと会話もでき、軽い食事の支度や洗濯もできるようになりました。
碓 家庭で充分できないお風呂は特に助かっています。
尾 介護保険サービスは大変お世話になり助かります。
尾 どちらかといえば改善されたと思います。
尾 利用して良かったとつくづく思っています。
尾 全てが良くなった。家族皆安心しています。
尾 家庭内での介護の量が減り、時間的余裕もできました。
尾 歩行訓練で改善され歩行可能となりました。
尾 戸や玄関を車いす対応にしてもらいました。
尾 ベッドでの介護ができるようになり家族も楽になりました。
尾 生活全般が便利になりました。
尾 多様なサービスを利用することができ、とても改善されています。
尾 認知症は悪くはなってもよくはならないので気が抜けません。
尾 改善以上にとても助かっている。
尾 ディサービスに通うようになって、社会性も向上してきました。
尾 現状維持を目標にしているので、改善するということは考えません。
尾 今までの状態を維持できています。

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

平 通所介護の見学体験後、サービスの開始がスムーズにできました。
平 契約時と毎月の訪問時の説明があるので安心です。
平 お会いしお話をしている時、さすがベテランだと思う時があります。
平 いつも世話になっています。何々と言えないほど。
碓 本人の体の状況を家に来て教えてくれます。
碓 相談に応じてくれます。
碓 家族の見落としがちな点も適切にアドバイスいただいています。
碓 本人はわからないというが、私は受けていると思います。
碓 相談等聞いてくれてよく対応してくれます。
尾 お話をしている時ベテランだと思う時があります。何気ない一言が介護する人に力をくれます。
尾 ディサービスに行く前の自分と、行ってからの自分はすごく変わってきています。

尾 十分に指導して下さいますので安心してあります。
尾 介護内容の理解や行動に的確な助言があります。
尾 困ったときほどアドバイスを受けて助かります。
尾 介護認定の時に話す機会があるので、必ず答えをくれます。
尾 受けていると思います。
尾 身体の事をとても心配してくれます。
尾 家族として考えていたことと違う意見を言われた時、なるほどと思うことがあります。

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。

平 その都度の変更にも説明が有ります。
平 わかりやすく説明してもらっています。
平 その度その度丁寧に説明してもらっています。
碓 大変わかりやすく説明してくれます。
碓 毎月説明してくれます。
碓 作成してきた用紙の説明はいつもあります。
尾 分からない部分を電話で問い合わせ、回答してくれます。
尾 とても良く説明してくれます。
尾 毎回説明してくれます。
尾 毎月利用表や予定表を届けてくださり説明もきちんとされています。

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。

平 変更がすぐできて、とても助かっています。
平 日時の変更の際には、対応してもらっています。
平 不満はありません。
平 すぐに変更してもらい、対応してもらっています。
平 病院に行く日とかを変更したりしています。
碓 こちらの都合での変更にも気持ちよく対応してくれます。
碓 「変更の際はいつでも教えてください」と言われています。
碓 変更について調整してもらっています。
碓 電話等も含めて満足な対応をしてくれます。
碓 他のサービス事業所さんとも十分な連携がなされています。
碓 本人が突然思いついて予定変更をお願いしても、その都度対応してもらえとても助かっています。
尾 希望にできるだけ即したプランを出してくれます。
尾 何回かショートステイするのに対応してもらいました。
尾 今のところ満足しています。
尾 連絡するとすぐに調整してくれます。
尾 サービス内容など通う日数を増やしたり調整してもらいました。
尾 幾度も変更をお願いして、対応してくれました。
尾 計画以外に、急を要する時にヘルパーや車の手配をしていただいたこともあり助かっています。
尾 友人だと思って気軽に電話しています。
尾 本人の入退院が多々ある中、その状況に応じていつも適切に対応してくれています。

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。

平 電話対応などで密に連絡対応をしてもらっています。
平 すぐに対応してくれたので助かりました。
平 緊急の受診もきちんと対応してもらえました。
平 全てが親切。ディサービスの入浴時間は短く不満足です。
平 今までそういうことがありませんでした。
平 迅速に行動してくれます。
平 この間本人が家出をした時対応頂きました。
碓 ディサービスの利用状況を見に来てくれました。
碓 今までの対応で良いです。
尾 熱がある時にすぐに家族に連絡してもらって助かりました。
尾 以前、緊急の時の対応が大変助かりました。
尾 正確に対応してくれている事と信じています。
尾 発生した時は速やかな対応をしてくれると思っています。

尾 入院した時に、すぐ電話したらすぐ対応してくれました。
尾 台風の予報のあった時、センターに避難させてくれ感謝しています。
尾 満足以上に大変助かっています。

問11.全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。
平 介護保険制度の対応には限度があるので、満足に至りません。
平 ケアマネージャーさんがとても良いです。
平 相談要望に気軽に対応してくれ非常に満足しています。
平 大変助かっています。
平 制度上のことになりましたが、時間的に不便だと思う時があります。
碇 通所介護、訪問介護のことお任せして安心です。
碇 今の現状で精一杯です。
碇 とても良心的です。
碇 大変良くしてもらっています。
尾 職員の方々の優しさが伝わっているようです。
尾 職員が親切で身体的状況や行動について詳細に説明してくれます。
尾 100%満足しています。

<通所介護事業>

問1. 職員の態度や言葉使いに好感が持てますか。
碇 笑顔で接してくれて言葉づかいも丁寧親切です。
碇 職員によって態度は様々です。
碇 職員の元気な声で「おはようございます」が父の一日のスイッチです。
碇 細かいところまで配慮していただき優しい言葉がけに励まされています。
碇 不快になったことはありません。
碇 大きな声で聞こえるようにはっきり話をしてくれます。
碇 挨拶も良く優しくしてくれます。
碇 あいさつ、言葉づかい人柄が良いです。
碇 テキパキと答えてくれて、挨拶も良いです。
碇 明るく丁寧に話をしてくれます。
尾 心からお世話してくれているという態度が伝わって好感が持てます。
尾 親切、丁寧、やさしい。
尾 優しく接してくれて満足です。
尾 明るくテキパキと動き、気持ち良い対応です。
尾 若い人には感謝です。良くやってくれています。

問2. 職員に相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。
碇 お風呂の温度が熱いのが好きなのだがぬるい時があります。
碇 言わないと伝わらないので、相談やお願いをしています。
碇 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。
碇 言える人と言えない人があります。
碇 信頼しています。
碇 話しやすい人ばかりなので助かっています。忙しい中私(介護者)の愚痴も聞いてもらっています。
碇 心配なことや不安なことを解消してくれます。
碇 ときどき相談しているが早々と相談して解決してくれます。
碇 きちんと話を聞いてくれます。
尾 いつでも受け入れてくれそうな雰囲気なので心配はしていません。
尾 何でも相談でき、とても好感が持てます。
尾 話をよく分かりやすく説明してくれます。

問3. 1年以内にご利用を開始した方にお尋ねします。重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。
碇 高齢のため理解できませんが、家族に連絡ください。
碇 良く分からない忘れた。本人の頭の中に入っていないだけです。
碇 丁寧に話してくださいます。

碇 はっきり説明してくれます。
碇 多分にわかりやすい説明が行われています。
尾 むずかしくて、理解できません。
尾 本人が聞いても分からないと思います。
尾 私は、すぐ忘れますが、今のところ分かりやすいです。

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

碇 説明があった旨家族から聞いています。
碇 説明があったかもしれない。わたしが忘れました。
碇 多分必要な説明はなされていると思います。
碇 大切なことは家に来て話をしています。
尾 そんなことは自分には一度もありませんでした。
尾 説明があってから何年も前のことで覚えていないが、ちゃんとしてくれていると思います。

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。

碇 遅くなる時は必ず連絡があります。
碇 たまに遅れることがあります。
碇 家の近くまで来ると電話でもうすぐ付きますよと教えてください、心の準備ができます。
碇 少し時間がかかっています。
碇 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。
碇 シートベルトをつけてくれて安全を確認しています。
碇 多少のズレは車なので道路の混雑もあると思います。
尾 本人のペースに合わせてバスまで手を引いてもらい安心です。
尾 いつも同じ時間に来てくれます。
尾 こちらの時間も都合に合わせてやってくれています。

問6. 入浴等の際は希望に合った配慮がされていますか。

碇 手とか全部洗ってくれて上手です。
碇 困ったことはありません。
碇 丁寧に行っています。
碇 浴槽に長く入って入れないのでよく理解してもらっています。
碇 本人が身体を洗ってもらい本当にサッパリしたと言っています。
碇 良く行っていると思います。
尾 とても満足している様子です。
尾 1人で入浴できないからお世話になっています。配慮されていると思います。
尾 安心して入浴しているようです。
尾 自宅での洗髪は大変でしたので利用して良かったです。

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。

碇 味付けが良いので食事が楽しみです。
碇 椅子に座って食事ができ、親しい人と一緒なので楽しいです。
碇 心身の健康管理に配慮された内容だと思います。
碇 とても美味しく味付けされています。
碇 右手が不自由のために配慮してくれます。
碇 本人は、目が悪く良く見えないため配慮されているようです。
碇 特に汁ものは大変おいしい。魚は大好きです。
碇 病気のため塩分は控えめにしてほしいです。
碇 トロミを使っての食事で飲み込みやすいです。
尾 おかゆにしてもらっているのですが、もう少し堅めでもいいのかと。
尾 食べやすいよう小さく切っているようです。味付けも口に合い、帰宅すると何を食べたか楽しそうに話してくれます。
尾 食事を楽しみにしています。
尾 本人は美味しいと言います。
尾 お肉がもう少し食べたいです。

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。

- 碇 汚した時は別の衣類と交換してくれます。
- 碇 とりあえず自分でできています。
- 碇 プレイバシーを守ってくれています。
- 碇 おむつ交換をまめにしてくれて清潔にしていると思います。
- 尾 配慮されています。
- 尾 ケガで大便も小便も普通にできないので、いろいろお世話になっています。
- 尾 付き添ってもらっています。

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。

- 碇 替え歌遊びが楽しいです。
- 碇 手が少し不自由なので無理せずに声をかけてくださいます。
- 碇 いつも楽しく過ごさせていただいています。
- 碇 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。
- 碇 プレゼントなどがあってとても喜んで帰ってきます。
- 尾 お昼寝の時、起居がづらいようです。
- 尾 お買いものドライブに行くと帰宅すると、いろいろ話を聞かせてくれます。楽しい時間を過ごしているようです。
- 尾 施設外に出かける遠足をすごく楽しみにしています。

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。

- 碇 本人が一番好きなことで、家にいるよりいいみたいです。配慮が行き届いているからだと思います。
- 碇 いつも楽しく過ごさせていただいています。
- 碇 雰囲気作りをしていて楽しく過ごすことができます。
- 碇 夏涼しく冬暖かで居心地がよいです。
- 碇 ストレスを感じる利用者があるみたいです。
- 碇 認知症利用者の方に職員が対応のため、他の利用者への対応が雑になってきているような気がします。
- 尾 静かに休ませてもらっているので良いです。
- 尾 自分の家で過ごしているより、明るく気持ちが良く楽しいです。
- 尾 職員が少しうるさく言う人がいるので、落ち着かない時があります。
- 尾 いつも良くしてくれます。
- 尾 今日どうだったと聞くと、にっこり笑っています。

問11. 健康状態の変化等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に速やかに連絡するなど満足な対応がありましたか。

- 碇 変化のあった時家の者に連絡があります。
- 碇 速やかに電話等で連絡があります。
- 碇 体調急変時に適切な連絡と処置をしていただきました。
- 碇 めまいがあった時ちゃんとやってくれました。
- 尾 熱がある時に、すぐ家族に連絡してもらい大事に至りませんでした。

問12. この事業所を利用して、介護の専門職だと感じられますか。(例えば、お世話の仕方など)

- 碇 皆様が一生懸命お仕事をしてくださるから、毎日利用しているのだと思います。
- 碇 不満なところはありません。
- 碇 対応に配慮があり安心感があります。
- 碇 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です。
- 碇 決して怒らず優しく接してくれます。
- 碇 世話をしている時笑顔で対応しています。
- 尾 車いす、なかなか話の聞きとれない方、一人で歩けない人、とても手際が良いと感心しました。
- 尾 いつも笑顔。
- 尾 本人の気持ちになって、いかにベストな状態になるかを常に思っています。

問13. 全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。

- 碇 自宅風呂に入れないので、助かっています。

碇 安心して利用できます。
碇 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。
碇 歩行訓練などをしてほしいです。
碇 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。
碇 身近な人は皆利用しています。
碇 いつも楽しみ。友達とも話し合えます。
碇 何かにと利用しやすくして便利だと思います。
碇 現在、利用して良かったです。
尾 喜んでディサービスに行くので家族も安心しています。
尾 皆さん良い人達ばかりです。

<訪問介護事業>

問1. 職員の態度や言葉使いに好感が持てますか。

平 いつもよくやってくれます。
平 気さくで丁寧です。
平 さわやかな挨拶で好感が持てます。
平 優しく丁寧に対応してくれます。
平 皆様ベテランの人達ですので言うことありません。
碇 とても優しくしてくれます。
碇 信頼が出来るヘルパーさんで、父も安心です。
碇 声がけがとても良いです。
碇 聞いたことをわかるように教えてくれます。
碇 ヘルパーさんが訪問するようになってから、体調も良くとても助かっています。
碇 きれいな言葉で優しいです。
碇 元気をもらいます。
碇 本人満足です。
碇 丁寧で親切です。

問2. ヘルパーに相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

平 自分の言うことを何でも聞いてくれ、頼りになります。
平 すぐに答えてくれる安心感があります。
平 すぐに動いてくれるので助かります。
平 普段から何でも言いやすいです。
平 言うことをきちんと聞いてくれます。
平 何かあった時はお世話になりたいと思います。
平 急な要望でも快く対応してくれます。
碇 相談の対応が安心できます。
碇 普通に何でも言える関係です。
碇 必要に応じて電話での連絡を家族にしてくれます。
碇 食べたい物のリクエストに気持ち良く応じてくれます。
碇 希望どおりにやってくれるので助かります。
碇 わかりやすく説明してくれます。
碇 お願いしたことはキチンと処理してくれました。
碇 私は便のほうで大変ですから、そのことでとても頼りになっています。

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、

平 とても丁寧に本人と家族に説明してくれました。
平 前のことでわかりません。
平 親切で優しいです。
平 わかりやすいです。
平 職員への対応がよく頼りになります。
碇 本人はどの説明でも理解できません。
碇 まだしっかり読んでいません。
碇 忘れました。
碇 どういうものかわかりません。

碇 わかりやすいです。
碇 自分ではわかっているつもりでも私たちに伝わりませんでした。
碇 ゆっくり内容を説明してくれるのでわかります。
碇 私に合っているように書いています。
碇 聞いたし説明を受けたが、細かい内容は覚えていません。
碇 読んで説明してくれます。

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

平 分かりやすく説明してくれました。
平 サービス使用前に説明を受けました。
平 書面で読みました。
碇 説明があつたとしても本人はすぐ忘れます。
碇 わからない。忘れました。
碇 説明があつたことを家族から聞いています。
碇 家に来て話をしてくれました。
碇 説明がありました。
碇 書類をいただきました。
碇 私は一度もありません。

問5. 訪問予定時間は、約束の時間が守られていますか。

平 遅い時は心配になる時もあります。
平 その時により時間差はあります。
平 ちょっと遅い時もあります。
平 悪天候のときでもほぼ時間は守られています。
平 ほぼ時間どおりで、助かっています。
平 遅れ気味の時は電話して確認しています。
碇 たまに遅れることがあっても連絡をくれます。
碇 時間どおりです。
碇 訪問時間前に必ず電話をいただきます。
碇 時々守られていません。連絡はあります。
碇 事前に連絡をくれるので安心です。
碇 時には少し違うことがあります。
碇 たまに、時間どおりに来ないことがあります。
碇 遅くなる時は事前に電話連絡してくれます。

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、あなたの安全を確保しています

平 安全運転です。
平 体調に合わせた介助、乗り降り、送迎中も安全に対応してくれます。
平 安心して利用しています。
碇 声がけして介助してくれます。
碇 キッチンとシートベルトを掛けてくれます。
碇 安心して送迎できています。
碇 何度も確認してくれます。
碇 車に座るとすぐシートベルトをやります。

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。

平 お買いもの上手です。
平 自分の食べたい物を、何でも食味に合わせて作ってくれます。
碇 口に合うよう作ってくれます。
碇 買い物は自分で選んでいるので大丈夫です。
碇 トロミ等使って食事をさせています。
碇 調理はバラエティに富んでいて苦心していると思います。
碇 好きなものを買うことが出来るので助かります。
碇 味付け、いつもおいしく食べています。歯が痛い時、おかゆ、肉、野菜など刻んでもらいます。

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。

- 平 トイレは自分でできるのでお世話になっておりません。
- 碇 大変だと思うけれど良くやってくれています。
- 碇 おむつ交換をまめにしてくれます。
- 碇 トイレの声がけはいつもしてもらっています。

問9. ヘルパーはあなたの身体状況に応じて、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。

- 平 健康状態を気にしてくれています。
- 平 問題の点をよく聞いてもらっています。
- 平 連絡帳への記入があります。
- 平 何かあった時は対応してくれると安心しています。
- 碇 何回か着替えに戸惑った時、きちんと手伝っていただきました。心でいろいろしていただいています
- 碇 自分の体が思うように動きませんので、やってくれます。
- 碇 キチンと対応してくれます。
- 碇 あまりわからないけれど、責任者に連絡はしていると思います。
- 碇 少しでも赤くなっている所を教えてください。
- 碇 常に連絡してくれる。
- 碇 お湯に入る前に何かあると、すぐ手早くやってくれています。
- 碇 今のところ、身体状況の変化等はないので。

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。

- 平 ケガをしたときに、すぐに連絡を取ってくれました。
- 平 日中独居なので、息子も仕事があるし、自分には十分対応してくれています。
- 碇 血圧の高かった時の対処内容の説明がありました。
- 碇 電話での連絡がありました。
- 碇 対応があります。
- 碇 いろいろお話をしているみたいです。

問11. この事業所の訪問介護サービスを利用して、専門職だと感じられますか。

- 平 シーツ交換、車いす介助がスムーズなときは感じます。
- 平 身体の状態に合わせた介助の仕方をしてくれます。
- 平 動作の時の声がけが助かります。
- 平 介護の専門職がどういうことなのかよく分かりません。
- 平 自分の状態により、介助の仕方を変えてくれるときです。
- 碇 利用しやすい対応があります。
- 碇 個人差があるように思います。
- 碇 医者の言葉も正確に伝えてくれます。安心です。
- 碇 楽しい会話で元気がでます。
- 碇 他事業所と比べられないが、とてもいいと思います。
- 碇 良くやってくれています。
- 碇 会話が上手いです。
- 碇 無駄な動きが無く慣れた様子だが、時々それが事務的に感じます。
- 碇 車いすの方、お世話、なかなか話を聞いてくれない人を納得させることができます。
- 碇 いつも、いやな顔一つせず、すごい。

問12. 全体的に、現在利用しているサービスに満足されていますか。

- 平 ヘルパー個々によって違いはあるが、満足しています。
- 平 このサービスで本人家族は大変助かっています。
- 平 大変満足しています。
- 平 仕事が早いです。
- 平 やさしい。
- 平 礼儀正しい。
- 平 通所介護、居宅介護、訪問介護ともに長年お世話になりたいです。

碇 自分は良いと思う。大変助かっています。
碇 介護は今後もお世話になると思いますので、利用しながらやっていきたい。
碇 ヘルパーさん方は親切で、よくやってくれる。でも介護サービスの内容(急を要する時など)によって考える場合がある。
碇 ヘルパーさんの人間性がすばらしいからです。最後は思いやりです。それを持っている方達ばかりだから安心です。

<訪問入浴介護事業所>

問1. 職員の態度や言葉遣いに好感が持てますか。

平 100点満点です。
平 皆さん明るくお話ししてくれます。
平 入浴後、家族に状況を話してくれます。チームワークがいいと思います。

問2. 職員に相談・要望・苦情等を気軽に言うことができますか。

平 優しい人たちです。てきぱきと動いてくれます。

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。

平 読んでみてわかりやすい。

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。

平 口が堅い。他人に話すことはないと思います。

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

平 胃ろうをやっているのを、特に配慮していただきます。
平 親切です。

問6. 訪問予定時間は、約束の時間を守られていますか。

平 実によく守っています。
平 いつも時間に来ています。

問7. 入浴の際、身体の状態確認を行い、その状況に応じて入浴できるよう配慮されていますか。

平 身体チェック上気がついた点を家族に教えてくれます。
平 血圧を測ったり、声を掛けたりしています。

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。

平 身体をタオルなどでまとい、気配りしています。

問9. 入浴時の温度や時間はどうですか。

平 時間などいっぱい使って無駄がありません。
平 ちょうどよい時間です。

問10. 洗顔、洗髪、洗身の方法は満足されていますか。

平 目にお湯が入らないよう配慮しています。
平 さっぱりした顔をしています。

問11. 介護職員や看護師は、ご本人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されていますか。

平 いままでそのようなことがない。

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。

(コメント無し)

問13. この事業所を利用して、介護の専門職だと感じられますか。

平 次にどこを洗うのか声がけしながら実に丁寧に行います。

平 耳の遠い母にもよく声をかけてくれます。

平 仕事が早いと思います。

平 シーツの取り換えがきちんとしています。枕にタオルを当ててくれたり、その他ちょっとした気配りをしてくれます。

問14. 全体として、現在利用しているサービスに満足されていますか。

平 いつも優しくお世話してくれます。