

# 利用者意向アンケート調査書

## 調査のお願い

JAグリーン近江介護福祉課では、サービスの質の向上を図るために外部評価を実施しております。その一環として、アンケートで皆様の声をお聞きし、個人を特定されないよう十分配慮した上で集計結果は事業所及びホームページで開示いたします。

事業所の提供するサービスをより良くしていくための取り組みですので、ご理解いただきご協力をお願いいたします。

### ◆ご記入にあたって

- ・この調査は、JAグリーン近江介護福祉課を利用されているご本人、若しくは代理人がご回答ください。
- ・該当の番号に○の印を付けてご回答ください。
- ・該当しない質問については、記入しないで下さい。
- ・この調査書は別添の返信封筒により、平成28年8月31日までにご投函ください。

この調査に関してのお問い合わせは下記にお願いします。

お問い合わせ先  
第三者評価担当者 西山 和行  
〒523-0041  
近江八幡市中小森町1138  
電話 0748-33-7515

## <<アンケート集計結果>>

事業名	利用者数	回答数	回収率
訪問介護	54	33	61%
デイのどか	62	49	79%
居宅支援ケアマネ	37	33	89%
全体件数	135	99	73%

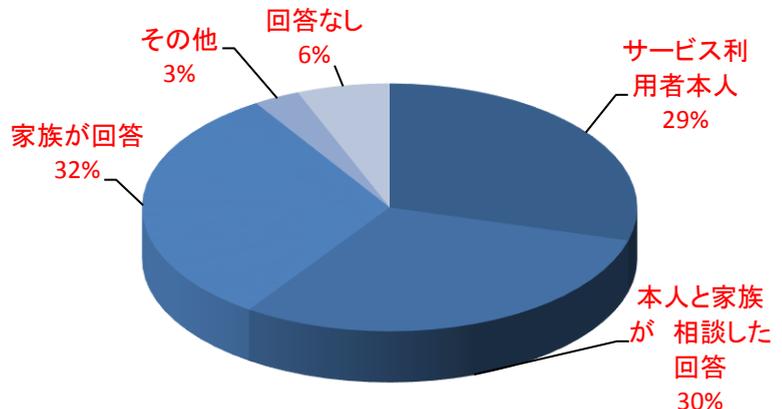
◆重複サービス者有り

この調査書に解答される方は、どなたですか？

該当する番号に○を付けて下さい。

1、	サービス利用者本人	29件
2、	本人と家族が 相談した回答	30件
3、	家族が回答	31件
4、	その他	3件
5、	回答なし	6件

合計 99件



# 総合アンケート 集計

JA介護福祉課のご利用について、どのように感じておられますか？

該当するところに○印を付けて下さい。

## ◆JAの介護サービスについて

問1-1	JAの介護サービスに満足されていますか？		
	はい	91%	
	どちらともいえない	7%	
	いいえ	0%	
	回答なし	2%	
問1-2	「いいえ」とお答えの方にお聞きします。満足されていないことは、どのようなことですか？		
	・今までの介護と違い良くしてくれています。【訪問】		
	・本当によく気がつきます。【訪問】		

## ◆職員について

問2-1	職員の身だしなみや言葉使い・お電話での対応について気になることはありますか？		
	はい	4%	
	どちらともいえない	5%	
	いいえ	87%	
	回答なし	4%	
問2-2	「はい」とお答えの方にお聞きします。それは、どんなことでしたか？		
	・電話についても丁寧に対応してもらっています。【通所】		
	・高齢者にやさしい言葉使いをしています【訪問】		
	・難しい時があるようです【訪問】		
	・礼儀正しい。親切丁寧に対応して下さいます【訪問】		

## ◆個人情報について

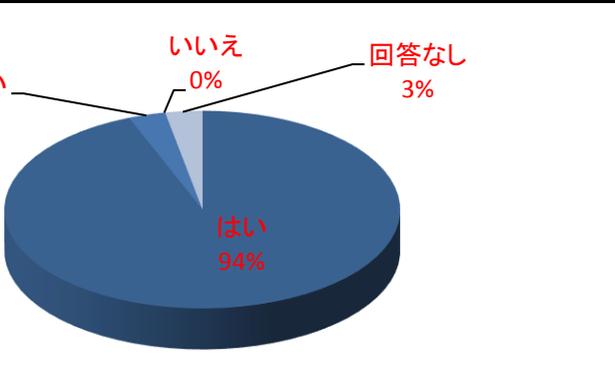
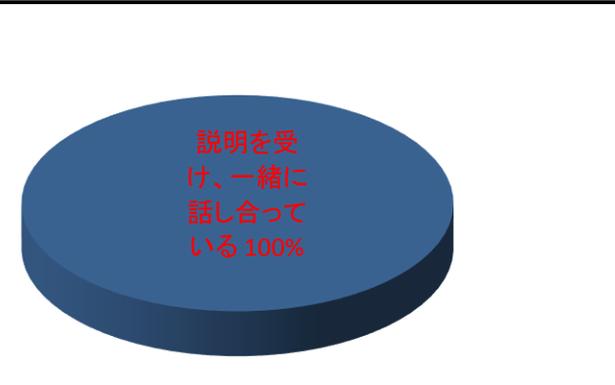
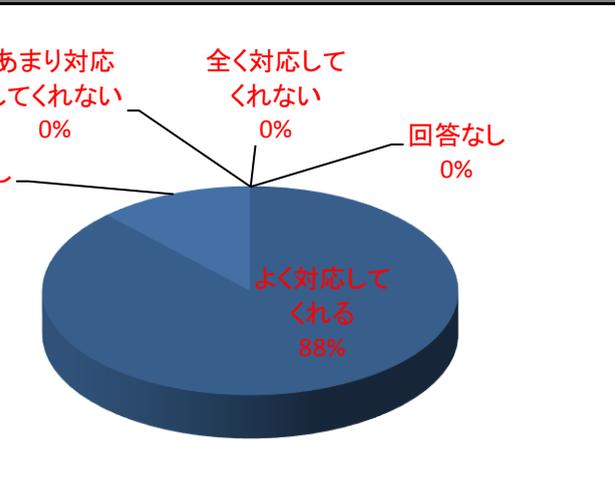
問3 -1	個人情報の取り扱いについて、気になることはありますか？	
	はい	1%
	どちらともいえない	8%
	いいえ	76%
	回答なし	15%

## ◆その他

問4	介護に関して、不安や困っておられることなどがありますか？ ささいなことでも構いませんので、ご記入下さい。
	・利用を初めてから動きも少しずつですが良くなっていますので、困っていることはありません【通所】
	・本人が家で「わがまま」な所が出てきました。のどかの皆様、お困りになっておられる事柄が多いと思います。お許し下さい【通所】
	・お昼の食事おかずはいいですが、ご飯の方は皆様と一緒にの方が頂きたいです【通所】
	・あまり大きな声で本人を起こしたりすることは避けて頂きたいです。 手を添えて〇〇さん起きましょう 朝ですよ。と起こして頂きたいです【訪問】
	・最近便をもらすことがある事です【通所】
	・本人の力が全体的に低下してきており、家族としてどう関わっていけばよいか、どうしてやれるか不安に思っている【訪問】
	・本人の状態が悪くなった時にどの様に（介護について）対処すればよいのか。常に不安であるとともに自分自身がいつまで介護出来る状態でいられるのか不安である。 又、今行っている介護が本人に合っているのか。もっと良い方法がないのか、分からないし、誰に相談したらよいかも分からない【通所】
	・デイやショートを利用してまして、その時は前よりしっかりしている様子なのですが、家に居る時はぼーっとして意欲もないし、そのギャップに驚いています。 介護認定の時も、前回ものすごく頑張らってはってその差に又びっくりです。 いつもの状態で判断して頂きたいのに、私は何でも出来るよ～みたいな感じで見せますので、ランクが下がったりしたら今の状態で利用できなくなるのかと思うと複雑で。 その時だけの判断で決まってしまうというのはどうなんやろ…と思ってしまう【支援】
	・気の合う人に来てほしい【訪問】
	・オムツになった時の介護が心配です。その時はまたお願いします【訪問】
	・便座でできない回数が増えてきた事。下着など下すまでに座ってしまいます。一度腰かけてしまとなかなか立てない事。時間かかります。立つというスイッチが入るまで20分～30分待つのみです。スイッチが入るとスーツと問題なく立つてくれます【訪問】
	・物忘れが少しずつ進行していっているので家で面倒みられるか不安【通所】
	・認知症が進んできているのが気になっています【訪問】
	・トイレ、「少」はトイレに通っています。ペーパーで一応拭きとっているようです。「大」の始末をできないので、困っています。トイレで用は足しますが、いつも介護パンツにし残しています。もう仕方ないのでしょうか。足が悪いので徘徊はできませんが、時間かまわず玄関の鍵を開けて出入りしたり、ドアを開け放したりするようなことが増えました【通所】
	・有難く思っております【通所】

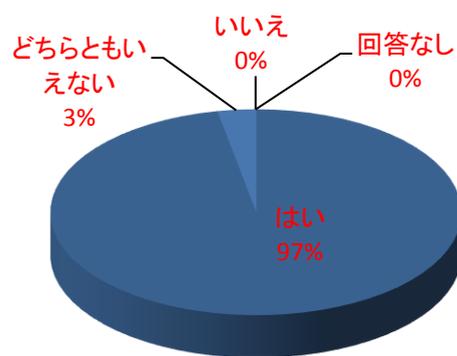
# ケアマネージャーに関するアンケート 集計

どのように感じておられるか、該当するところに○印を付けて下さい。

問1	ケアマネージャーの言葉遣い、服装、態度等は良いですか？		
	はい	94%	 <p>3D pie chart showing the distribution of responses for Q1. The largest slice is 'はい' (Yes) at 94%, followed by 'どちらともいえない' (Neither) at 3% and '回答なし' (No answer) at 3%. 'いいえ' (No) is 0%.</p>
	どちらともいえない	3%	
	いいえ	0%	
	回答なし	3%	
問2	ケアマネージャーは、ご本人の介護保険のサービス内容をご家族に説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？		
	説明を受け、一緒に話し合っている	100%	 <p>3D pie chart showing that 100% of respondents answered '説明を受け、一緒に話し合っている' (I received an explanation and discussed it together).</p>
	説明は受けたが、話し合っていない	0%	
	説明も話し合いもない	0%	
	回答なし	0%	
問3	ケアマネージャーは、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？		
	よく対応してくれる	88%	 <p>3D pie chart showing the distribution of responses for Q3. The largest slice is 'よく対応してくれる' (Responds well) at 88%, followed by 'まあ対応してくれる' (Responds moderately well) at 12%. 'あまり対応してくれない' (Doesn't respond well), '全く対応してくれない' (Doesn't respond at all), and '回答なし' (No answer) are all 0%.</p>
	まあ対応してくれる	12%	
	あまり対応してくれない	0%	
	全く対応してくれない	0%	
	回答なし	0%	

問4 ご本人とご家族にとって、ケアマネージャーは頼りになりますか？

はい	97%
どちらともいえない	3%
いいえ	0%
回答なし	0%



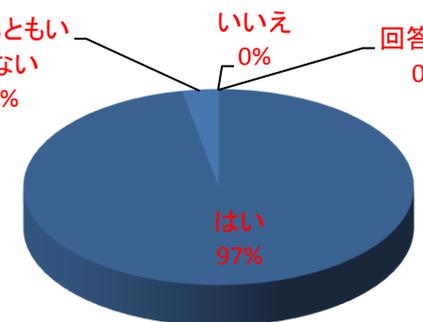
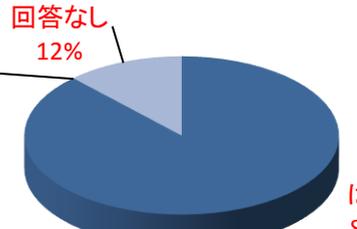
問5 その他、気になる事やご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。

- ・今の状態が続けられるようお願いします。
- ・のどかにお世話になって1年。1年前の状況とは比較にならないぐらいに過ごせています。入浴、食事、語らい等、母は大変満足しています。笑顔が絶えません。母や私どもの話を聞いて下さっているケアマネ・スタッフの皆さんに感謝です。今後共よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になりまして、ありがとうございます。本人はもとよりお世話をさせて頂いている家族の気持ちや負担に寄り添って下さいまして、ほんとに心を尽くして下さいますので感謝でいっぱいです。安心して色々相談したり、ご無理お願いしたりしております。何でも話せる、聞いて頂けることで日頃の介護が精神的に支えて頂けて楽に続けられています。的確なアドバイスも心強いです。身内（本人の娘、息子etc）には、話しにくいことも理解してもらえないこともケアマネさんが支えて下さっています。先日の家の光の『介護のふろく』良かったです。日頃？と思っていることも「ああ、そういう事」「うちのおばあさんだけではないんだ」と理解し・安心できました。今後とも頼りにしております。 よろしくお願い致します。

# ヘルパーに関するアンケート 集計

どのように感じておられるか、該当するところに○印を付けて下さい。

問1 -1	複数のヘルパーが訪問しても、同じサービスが提供されていますか？		
	はい	85%	<p>はい 85% いいえ 12% 回答なし 3%</p>
	いいえ	12%	
	回答なし	3%	
問1 -2	「いいえ」とお答えの方にお聞きします。どのような違いがありますか？		
	・良い人に当たるとやっぱり気持ちのいいものです。		
	・丁寧な方と雑な方。		
	・してくれる人としてくれない人がいる。		
問2	あなたは担当のヘルパーに自分の思いを話せますか？		
	はい	85%	<p>はい 85% どちらともいえない 9% いいえ 3% 回答なし 3%</p>
	どちらともいえない	9%	
	いいえ	3%	
	回答なし	3%	
問3	サービス提供にあたって、ヘルパーはあなたは家族の気持ちを大事にし、気遣って接していますか？		
	はい	85%	<p>はい 85% どちらともいえない 12% 回答なし 3% いいえ 0%</p>
	どちらともいえない	12%	
	いいえ	0%	
	回答なし	3%	

問4	ヘルパーが訪問することで、安心して暮らせていますか？		
はい	97%		
どちらともいえない	3%		
いいえ	0%		
回答なし	0%		
問5	ヘルパーのマナー（態度や言葉遣い）は良いですか？		
はい	88%		
いいえ	3%		
回答なし	9%		
・その人によります。			
問6	ヘルパーの訪問について不満や要望を、当事業所に気軽に話すことができますか？ またその際には、よく聞いて対応してくれますか？		
はい	88%		
いいえ	0%		
回答なし	12%		
問7	その他、気になる事やご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。		
・利用して有難いことです。			
・いつも気持ち良く接して下さいます。本人も家族も喜んでおります。ありがとうございます。			
・不満などは無く、ヘルパーさんとも色々とお話し楽しく過ごさせて頂いております。これからもよろしくお願い致します。			
・気の合う人に来てほしい。			
・本当によくしてくれています。			
・ヘルパーさんが来て下さる日や時間はこちらは安心してほっとさせて頂いております。おじいさんも色んな方（ヘルパーさん）と少しの間ですが話をさせてもらって、良い刺激になり喜んでます。又一緒に住んでいるおばあさんにも優しく声をかけて下さり嬉しいです。今後も皆様に助けて頂いて、このような平穏な日々が続くといいなと思っています。			
・介護サービスを利用できることは介護側にとっては大変有難いことで、肉体的には全く違います。又、当事者の状態は毎回変化があります。定期的な利用も本人にとっては分かりません。利用時間に合わせて、前準備は結構時間が掛かります。体調に合わせることは容易でないことが負担に感じることもあり、利用してわかったことです。			

# デイサービスに関するアンケート 集計

どのように感じておられるか、該当するところに○印を付けて下さい。

問1-1	スタッフは話しやすいですか？		
	はい	88%	<p>3D pie chart showing the distribution of responses for Q1-1. The largest slice is 'はい' (Yes) at 88%, followed by 'どちらともいえない' (Neither) at 8%, 'いいえ' (No) at 2%, and '回答なし' (No answer) at 2%.</p>
	どちらともいえない	8%	
	いいえ	2%	
	回答なし	2%	
問1-2	あなたは「のどか」で嫌な思いをしたことがありますか？		
	はい	0%	<p>3D pie chart showing the distribution of responses for Q1-2. The largest slice is 'いいえ' (No) at 82%, followed by 'どちらともいえない' (Neither) at 12%, '回答なし' (No answer) at 6%, and 'はい' (Yes) at 0%.</p>
	どちらともいえない	12%	
	いいえ	82%	
	回答なし	6%	
問1-3	「はい」とお答えの方にお聞きします。それはどんな内容でしたか？		
	・異性が気になる。		
	・どなたも非常にやさしいです。		
問1-4	スタッフの対応に満足されていますか？		
	満足	61%	<p>3D pie chart showing the distribution of responses for Q1-4. The largest slice is '満足' (Satisfied) at 61%, followed by '普通' (Average) at 24%, 'やや満足' (Somewhat satisfied) at 12%, and '回答なし' (No answer) at 2%. 'やや不満' (Somewhat dissatisfied) and '不満' (Dissatisfied) are both at 0%.</p>
	やや満足	12%	
	普通	24%	
	やや不満	0%	
	不満	0%	
	回答なし	2%	

問2 -1	送迎時の対応は安全で親切ですか？		
	はい	88%	
	どちらともいえない	8%	
	いいえ	0%	
	回答なし	4%	

問2 -2	送迎時に不快な思いをされたことはありますか？		
	はい	2%	
	どちらともいえない	6%	
	いいえ	84%	
	回答なし	8%	

問2 -3	「はい」とお答えの方にお聞きします。それはどんな内容でしたか？		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少々声大きい時がある。</li> <li>・安全面で不安を感じた事がある。（シートベルト、車イスのロック及びサイドブレーキ等の安全確認）が出来ていない時があった。</li> <li>・本人に記憶がないようです。確認できません。</li> </ul>		

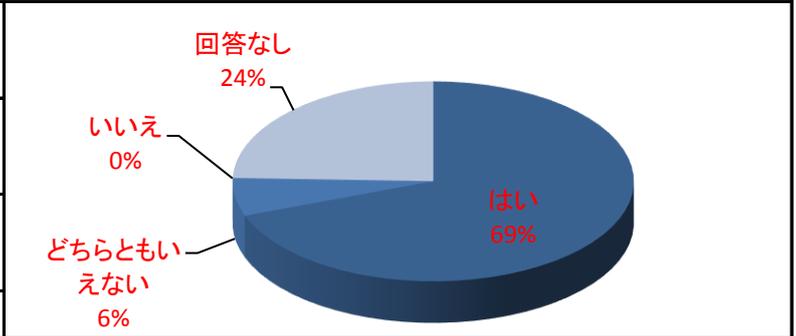
問3 -1	食事について満足されていますか？		
	はい	76%	
	どちらともいえない	6%	
	いいえ	2%	
	回答なし	16%	

問3 -2	「どちらともいえない」、「いいえ」とお答えの方にお聞きします。次の項目で該当するものの番号に○印を付けてください。（複数回答可）			
	1. 味付けが薄い	0件	6. 食事の量が少ない	1件
	2. 味付けが濃い	0件	7. 食事の量が少ない	0件
	3. 食材が大きくて食べにくい	0件	8. 配膳時の衛生面が気になる	0件
	4. 食材が固くて食べにくい	0件	9. 配膳のタイミングや配膳の仕方が気になる	0件
	5. 食事の量が多い	1件	10. その他	0件
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好き嫌いが多い。</li> <li>・食べやすく調理されているようで、おいしいと完食のようです。ありがとうございます。</li> <li>・自分の嫌いな物がある。例えば豚肉鶏肉なんかは食べられないので、その日はメニューを利用者に聞いてもらいたい。その代りの食品を用意する必要がある。</li> </ul>			

・どれぐらいの量を食べているのか家族にはわからない。味付けも濃いのか薄いかわからない。でも本人はほとんど残さないで食べている様なので、本人の口には合っていると思っ  
てはいます。いつもありがとうございます。

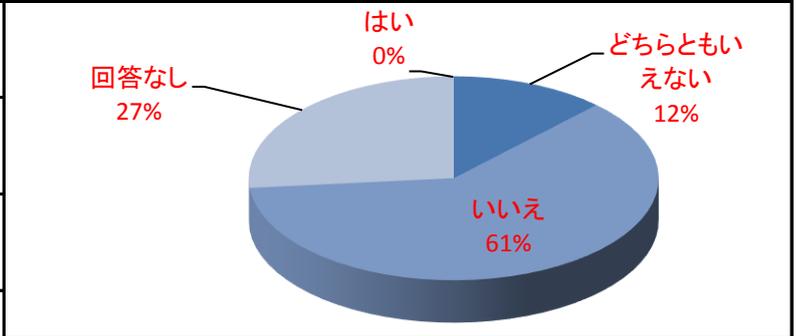
問4-1 気持ちよく入浴できていますか？

はい	69%
どちらとも いえない	6%
いいえ	0%
回答なし	24%



問4-2 入浴で怖いと思ったり、不快な思いをされたことはありますか？

はい	0%
どちらとも いえない	12%
いいえ	61%
回答なし	27%

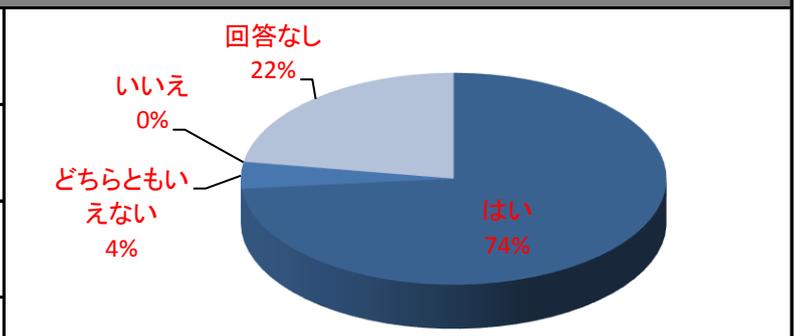


問4-3 「はい」とお答えの方にお聞きします。それはどんな内容でしたか？

・家人が回答のため、わかりません。  
本人が何も言わないので気持ちよく入浴できていると思われま

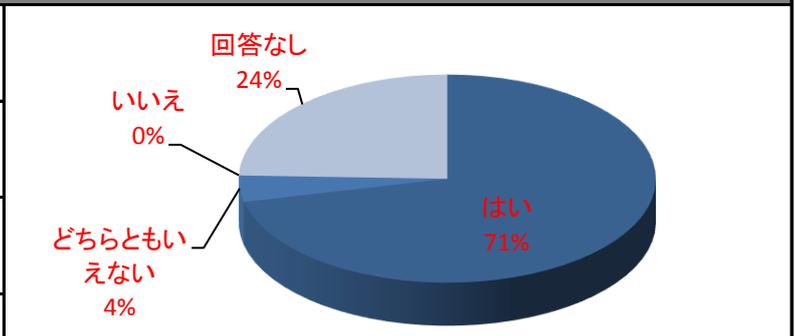
問5-1 トイレ誘導等について、スタッフは気配りできていますか？

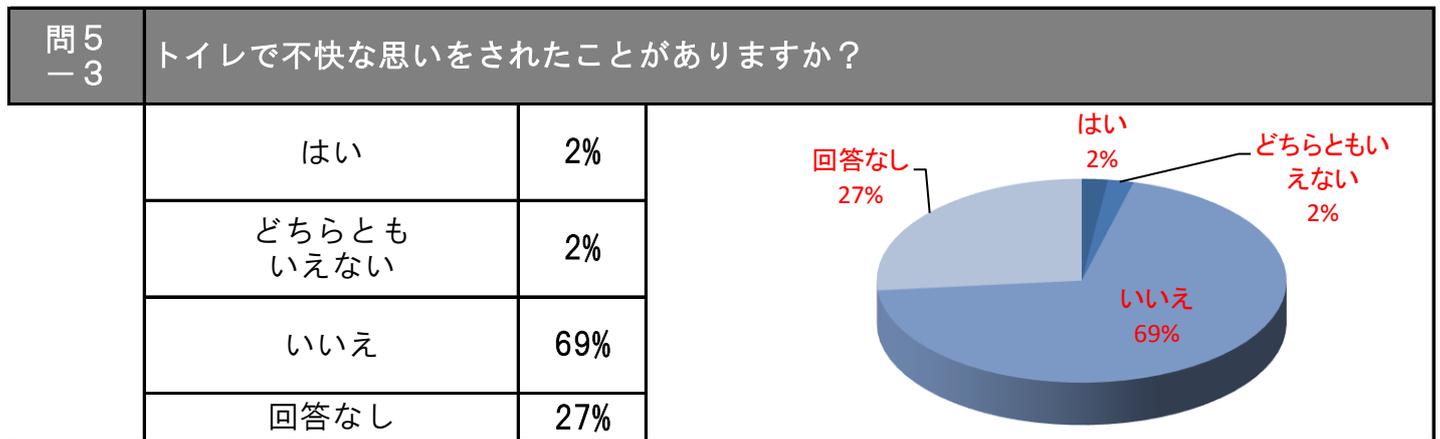
はい	74%
どちらとも いえない	4%
いいえ	0%
回答なし	22%



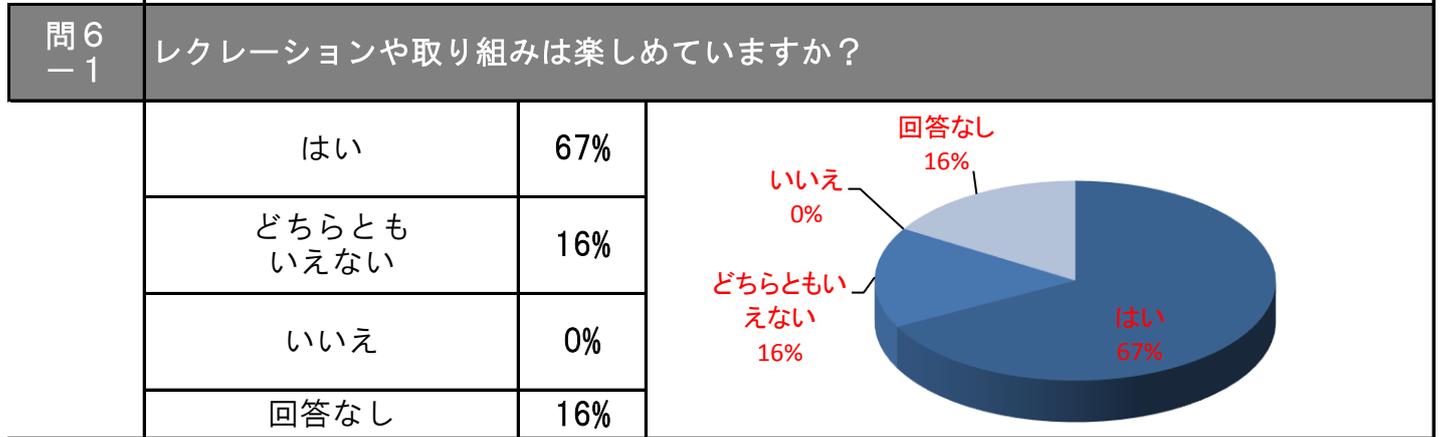
問5-2 トイレは清潔が保たれていますか？

はい	71%
どちらとも いえない	4%
いいえ	0%
回答なし	24%

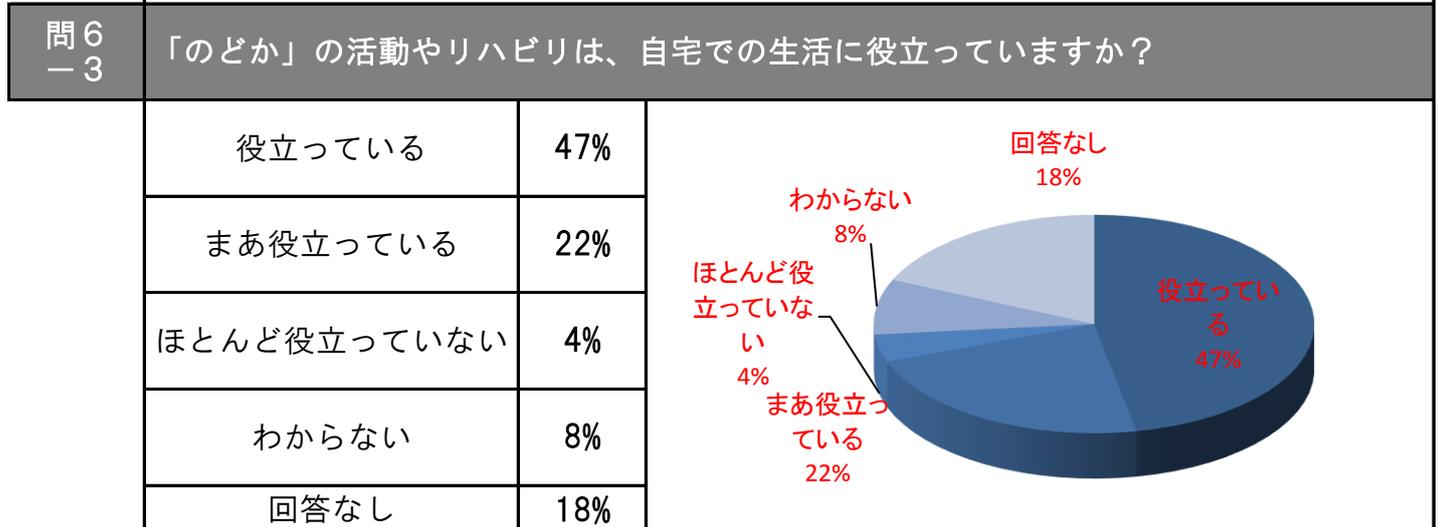




- |      |   |
|------|---|
| 問5-4 | 「はい」とお答えの方にお聞きします。それはどんな内容でしたか？   |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家人が回答のため、わかりません。</li> <li>・ 家族にはわからない。本人が何も言わないので。</li> <li>・ 足場が濡れていた。</li> <li>・ トイレの床が濡れている時がある。</li> </ul> |

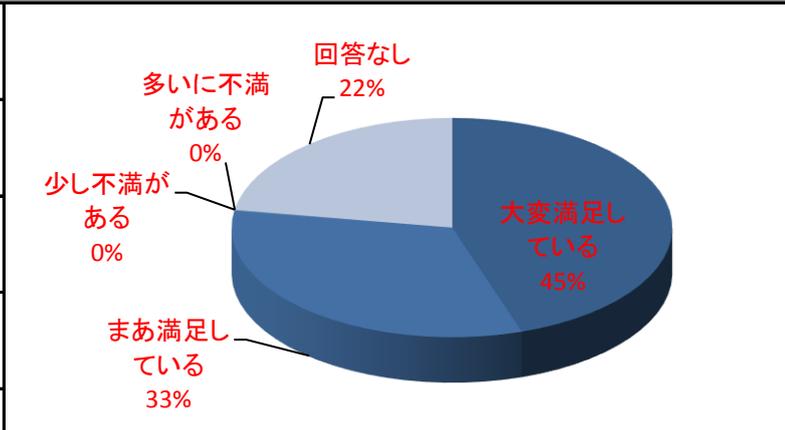


- |      |   |
|------|---|
| 問6-2 | レクリエーションで、あなたが「のどか」でやりたいことがあれば、記入ください。  |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 色々作った物を持って帰ってきているので、楽しんでいると思います。</li> <li>・ 楽しいけれど、言っていることがわからない時があるそうです。</li> <li>・ とても楽しいそうです。</li> <li>・ やりたいこと迄は届きませんが、皆で笑い、おかしい事はないか、みんなで意見を出すチャンスを作ったらどうでしょうか。</li> <li>・ 身体を動かすこと。細かい事は苦手に思う。</li> <li>・ 16時以後にでも、のどか歌謡ショーをみたいことを取り入れてほしい。</li> </ul> |



問7-1 ご家族は、今のサービスに満足していますか？

大変満足している	45%
まあ満足している	33%
少し不満がある	0%
多いに不満がある	0%
回答なし	22%



問7-2 「少し不満がある」・「多いに不満がある」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？

なし

問7-3 その他、気になる事やご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。

- ・できたら送迎の時間がはっきりわかるとよいですが…。(いろんなことがあるので仕方ないとは思いますが)
- ・入浴はとても気持ちいいと喜んでいきます。ありがとうございます。
- ・これからますます体が思うように動かなくなり、自分も老いていく心配をしています。介護ですが、あまり私達の言うことを聞かないし、自分の足が治る前提でいるので難しいです。自分で物事を考え、行動に移すことが多いので心配しています。
- ・みな様に良くして頂いていますが、なぜかさみしくかなしい日があります。
- ・のどかに通い始めたばかりですが、楽しく過ごさせて頂きありがとうございます。私もゆっくり過ごせる事で肩の力が入らずに接する事ができます。時々、トイレを我慢している様です。2時間以上行っていない時など、トイレは？と声をかけてもらえますか？スタッフの皆さんに何から何までしてもらえるから助かるそうです。
- ・利用者のお手伝いについて、食器の取り扱いは利用者にはさせないでください。
- ・トイレの個室に便座消毒液を入れて下さればありがたいです。
- ・みなさん大変良くして頂き感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になります。いつも色々な事をさせて頂き、こんなに出来る事があると感心しています。本人も楽しみにしている様に思います。食事の面で家では食べない物も食べているので感謝しています。のどかに行っている事で私は安心していきます。ありがとうございます。
- ・皆様にとっても大事にして頂いているようです。
- ・スタッフの皆様各々の細かいご配慮や一生懸命な気持ちが感じられる。本人の意思疎通が困難になった事も一因ではあるが、安全面や管理面に於いて以前に比べ低下した様に思う。
- ・平素ご親切、ご丁寧な対応に深く感謝申し上げます。今後とも宜しくお願い致します。(連絡帳の)写真貼付け、本当に嬉しい限りです。
- ・デイサービス週に2回楽しんで行かせてもらっていると思います。イベントの夏祭りについて少し…。近いので毎年行かせてもらっていますが、カレーが苦手な母なので食事的にも考慮して頂けるとありがたいです。(なかなか皆の事を考えられるので難しいと思いますが…)一例で炊き込みご飯とかあるとすごく嬉しいです。去年のように雨降りませんように！祈ります。
- ・職員の皆さんが笑顔で親切に接して頂いていますので安心しております。
- ・もう少し外へ連れて外の空気を吸いに連れだしてほしいと思う。春：桜見、夏：水泳、秋：紅葉
- ・たいへん楽しんで行っています。
- ・帰ってきてすぐに尋ねても全く記憶がありませんので…。代理人として満足しております。本人も写真の表情が穏やかなので満足していると思っています。