

# 令和3年度 利用者意向アンケート調査結果

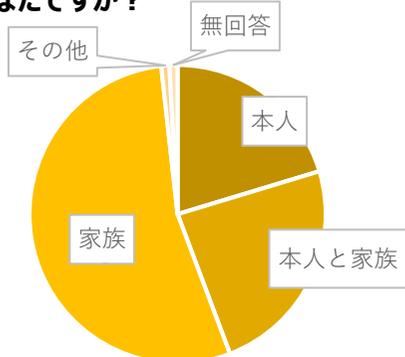
サービスの質の向上を図るために利用者アンケート調査を行いました。結果は、次の通りです。（居宅介護支援・訪問介護・通所介護）



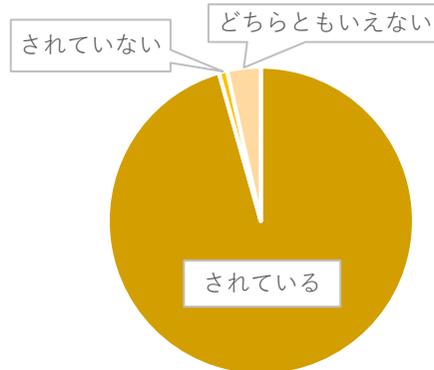
## 全事業所 共通質問

配布：123件 回収：113件 → 回収率 92%

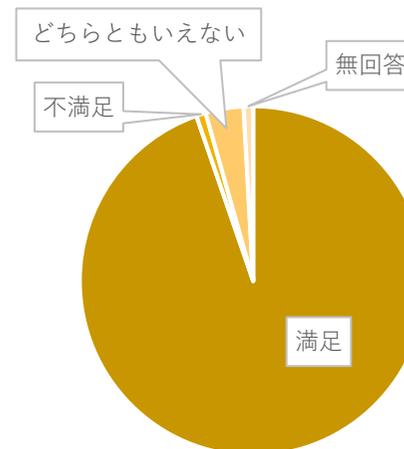
**Q1** この調査書に回答される方は、  
どなたですか？



**Q2** 職員に大切にされていると思いますか？



**Q3** 職員の言葉遣い、応対や身だしなみに満足していますか？



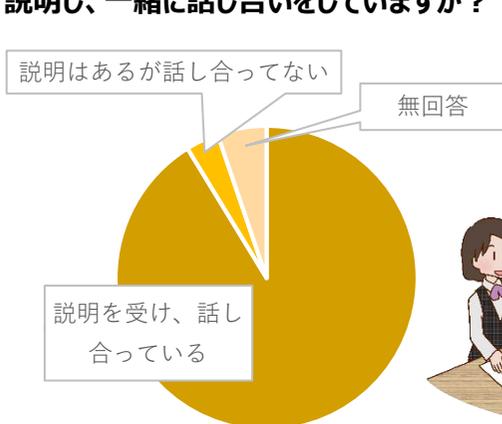
満足していないのは、  
どんなことですか？

- ◆職員によって応対にバラつきがある。
- ◆感じの良い方、そうでない方。
- ◆ヘルパーさんによって違う。
- ◆管理者が変わってから対応が薄れている。

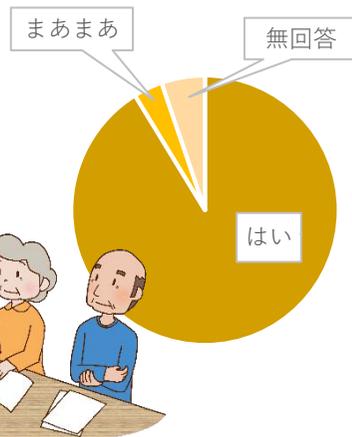
## 居宅介護支援事業所

配布：57件 回収：57件 → 回収率 100%

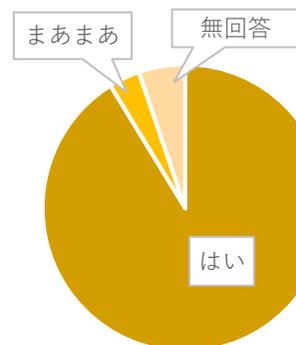
**Q1** ケアマネは介護サービスの内容を説明し、一緒に話し合いをしていますか？



**Q2** ケアマネは、その時々状況や要望に合わせて対応していますか？



**Q3** ケアマネに満足していますか？

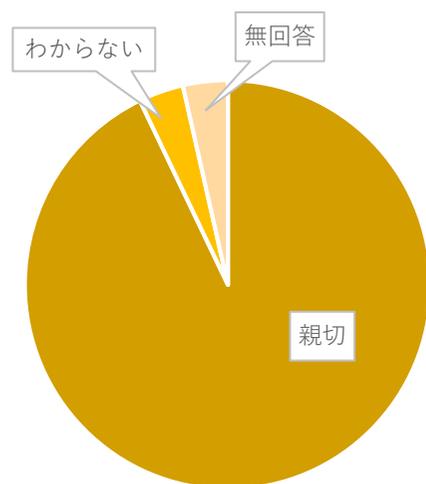


## Q 居宅介護支援事業所に対するコメント

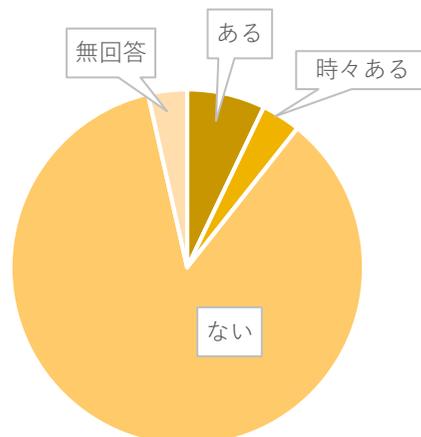
- ◆何をやるかわからなくなった行動に振り回され、お手上げ状態です。色々相談しています。
- ◆親切で、色々とお話させていただいています。
- ◆安心して何でも相談しています。
- ◆とても親切に対応してもらって満足しています。
- ◆今は歩行できているが、できなくなった時に介護と透析の両方ができることを望んでいる。
- ◆とても頼りに出来て安心です。



## Q1 ヘルパーは親切ですか？



## Q2 言葉遣いや態度が悪いと思われたことはありますか？



## Q 「ある」「時々ある」とお答えの方にお聞きします。

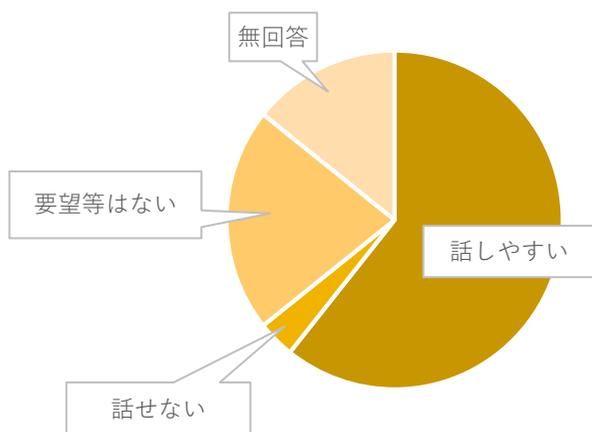
それはどのようなことでしたか？

- ◆ サービスに差がある。
- ◆ お伝え事などのメモ書きを読み忘れされることがある。
- ◆ とらえ方の違いかもしれないが、今日は怒り口調かなと思ったことがある。

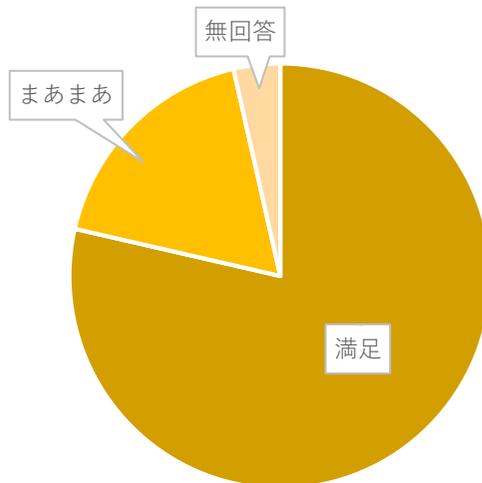
## Q 訪問介護事業所に対するコメント

- ◆ 満足しています。
- ◆ 感じが良いです。感謝しています。
- ◆ 大変感謝しています。本人の方が厚かましい態度で、なんでもヘルパーさんに言っているようです。それでも怒らずに丁寧に接していただき、また家族からのお願いにも真摯に対応して下さいます。
- ◆ 優しいヘルパーさんで、私自身元気をもらっております。
- ◆ 安心して仕事に行けます。
- ◆ 話しやすいヘルパーさんで、取り留めのない話を聞いていただいています。（制限時間内で）
- ◆ 気を遣わずに時間を有意義に。出来れば同じ人が慣れて良い。
- ◆ （利用者本人の）頑固さに困っている。
- ◆ 丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ◆ 家内の時にお世話になった関係にて、自分もお世話になることにしました。「話しやすい」が一番ありがたい。目いっぱい頼りにしています。
- ◆ ヘルパーによって電気等の点検をしていなくて、エアコンやTVがつかっぱなしの事がある。
- ◆ 被害妄想があり、心配しています。

## Q3 要望などを当事業所に話しやすいですか？



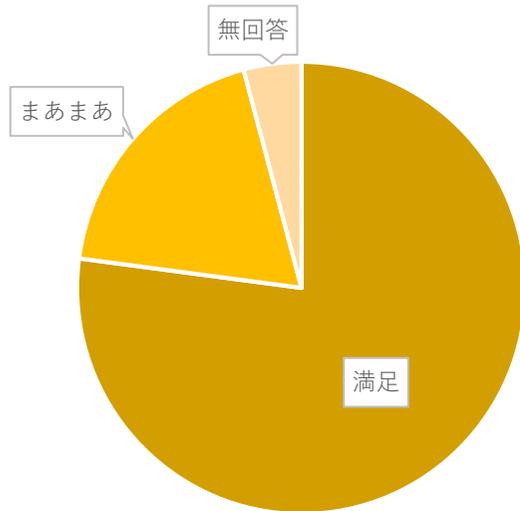
## Q4 ヘルパーに満足されていますか？



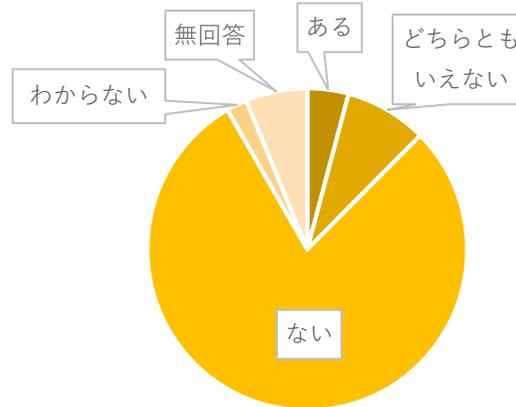
# 通所介護（デイサービスのどか）

配布：51件 回収：48件 → 回収率 94%

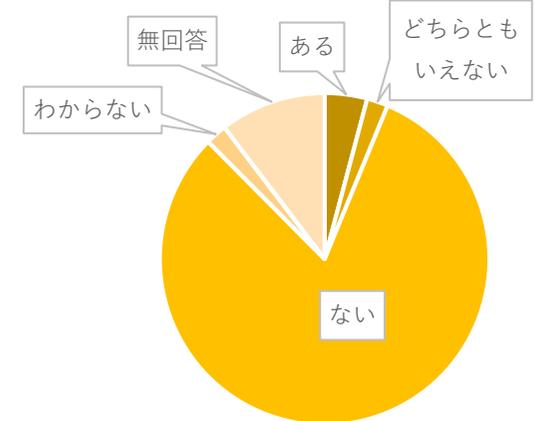
Q1 「のどか」に満足されていますか？



Q2 スタッフの対応で嫌な思いをされたことはありますか？

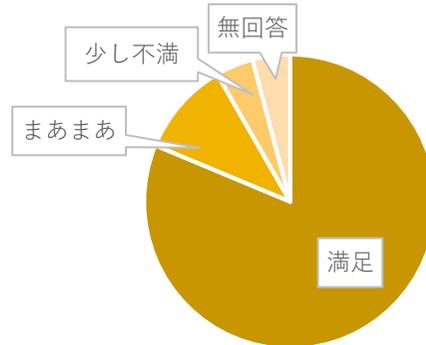


Q3 送迎時に不快な思いをしたことは？

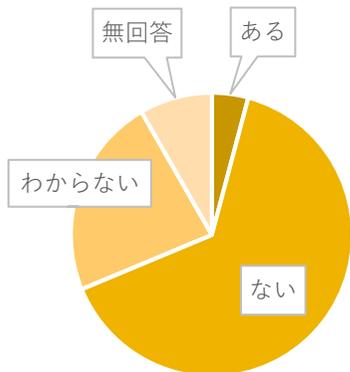


◆送迎の方によっては、お願いしていた通りにしていただけなかったことがありました。

Q5 食事について、満足されていますか？

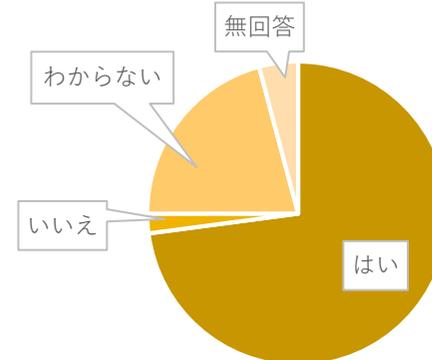


Q4 入浴時に不快な思いをしたことは？

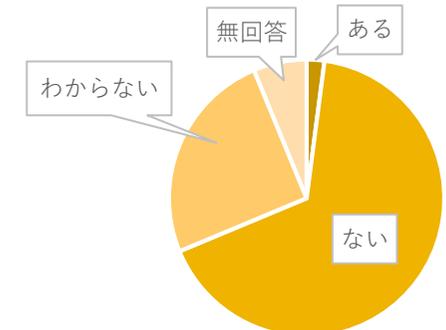


◆少し手荒にされたことがあったようです。

Q6 のどかのトイレは清潔ですか？



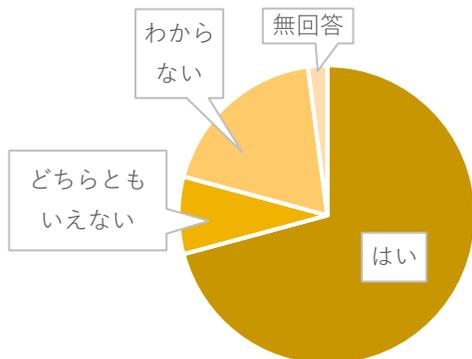
Q7 トイレで不快な思いをしたことは？



満足していないところは？

- ・味付けが濃い… 2名
- ・味付けが薄い… 2名
- ・食材が大きくて食べにくい… 1名
- ・量が多い… 1名
- ・量が少ない… 2名

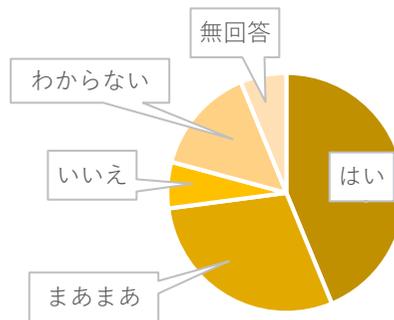
### Q8 レクや取組みは楽しいですか？



#### のどかでやりたいことはありますか？

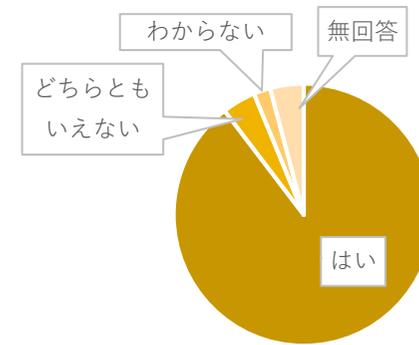
- ◆カラオケ
- ◆簡単な裁縫
- ◆近場で短い距離でも良いので、散歩したい

### Q9 のどかでの活動や体操は、自宅でも役立っていますか？

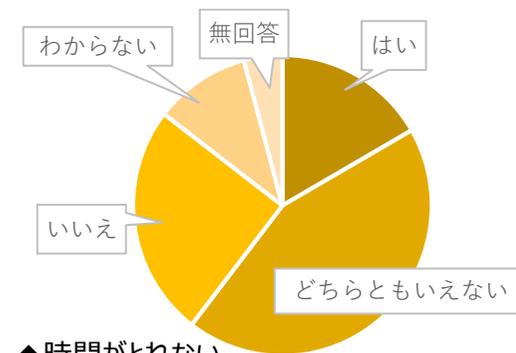


- ◆家にいるときは、ほとんど寝ている。
- ◆家では寝てばかりで何もしないので、デイに行くことで体調を維持できているのではと思う。

### Q10 連絡帳やお便りはわかりやすいですか？



### Q11 介護をされているご家族同士の話し合いの場があれば、参加したいですか？



- ◆時間がとれない。
- ◆今のところは手はあまり掛からないが、今後色々なことを聞き参考になると思う。



### Q デイサービスののどかに関するコメント

- ◆喜んで行っていますので感謝しています。これからもどうぞよろしくお願いします。
- ◆今のところありません。家族同士の話し合いの場をぜひ実現してほしい。
- ◆何かあれば都度相談やお話を聞かせていただくかもわかりませんが、その時はよろしくお願いします。
- ◆かなり物忘れがひどいので、火のつけっぱなし、水道の出しっぱなし、電気のつけっぱなしが日に日にひどくなっています。
- ◆本人に聞きながらアンケート回答しました。いつもお世話になりありがとうございます。
- ◆のどかに行くことを大変楽しみにしています。
- ◆自立している部分では手を出さないでいて下さるのかと思い、ありがたいです。連絡帳で一日のことがわかり、体調、食事のメモもありがたいです。
- ◆前日から当日朝に排便がないと行きたがらない。何か不快なことがあったかもしれないです。
- ◆送迎に来て下さる介護士さんが、靴のかかとを踏んでおられる方がいらっしゃるのが気になります。
- ◆塗り絵をする時間をもう少し長くしてほしいです。
- ◆デイサービスを利用しつつ、本人がこのままの状態を保っていきたい。
- ◆スイッチが入ると自分の言い分や思いを通すようになる、聞き入れない。(耳が遠いため余計に…)
- ◆母の隣に座られる人、職員さんがとても親切にしてくださり、友達もたくさん出来て喜んでいます。
- ◆送迎で少し困ったことがありました。
- ◆毎月の献立表を見ていると栄養管理はできていますが、曜日によってメニューが偏っています。例えば、丼物やライス物が月・水・金は少なく、火・木・土は多いので、平均に献立を考えてみてはどうか？