

特養アンケート集計結果

(1) 職員のあいさつについて満足されていますか。

- ・ いつも良く挨拶されています。
- ・ 皆様全員が挨拶を下さり、ありがたく思っております。
- ・ 廊下であった時には、必ず挨拶をしていただいています。「ありがとうございます」の言葉で疲れがなくなる思いです。
- ・ 笑顔で迎えていただいておりますので気持ちよく入っていただけます。
- ・ 人による。

回答

- ・ 家族的雰囲気大事にしています。おもてなしの気持ちを大切に、笑顔で気持ちよい挨拶を徹底するよう引き続き職員教育に努めます。

(2) 職員の態度について満足されていますか。

- ・ いつも丁寧で感心致します。
- ・ 面会に行った時には、椅子を持って来ていただき、とても優しくしていただいています。
- ・ 親近感を持って接していただいているので助かります。
- ・ 人による。
- ・ 皆さん入所者に良くして下さっていると感じますが、介護者によって言われることが違うので困ることもあり。衣類について冬はもう少し暖かいものを準備した方がよいのでは？と尋ねると暖房が入るのでこれで良い、と。2～3週間後、他の方が、下着（すでに持って行き、伝えていたのだが・・・）も上着もズボンも少し厚手の方がよいと言われた。本当はどうなのかと考えてしまう。

回答

- ・ 衣類については、体温調整が難しい方がおられます。居室には暖房が入っているため厚着等で、発熱される方もおられます。居室の温度や掛け物等で体温管理を心がけています。
- ・ 個々には皆様少しずつ状態が違う為、その方に合った衣類の選択を職員間で把握し統一した返答が出来るよう注意します。ご家族からのご質問に対しては一人で判断せず、フロア職員で話し合い、ご家族へのお願い事は徹底して担当職員から伝えるようにします。

(3) 職員の言葉使いについて満足されていますか。

- ・ 皆さんとても優しく話しかけていただき心がなごみます。
- ・ 丁寧に言葉をかけていただいておりますので、ほっとする事も多々あります。
- ・ 親しみを込めて話される時に、年長者に対する敬意を忘れずに言葉をかけて下さい。

回答

- ・ 入園者様の名前は基本「さん」付けで呼ぶようにしています。ご家族の希望であだ名「●●ちゃん」で呼んだ方が、反応が良いのでそうして下さいと言われる方に関しては、職員もあだ名で呼ばして頂いております。日々の関わりの中で言葉の語尾を丁寧に話すように気をつけ年長者の方に対する敬意を忘れないように注意したいと思います。
- ・ 自尊心を傷つけることがないような声掛けを心掛けます。
- ・ 職員同士でも礼儀を忘れないように、もう一度言葉遣いに気をつけて注意し合います。

(4) 職員の身だしなみについて満足されていますか。

- ・ 皆さん身だしなみはきちんとされていると思います。
- ・ 気をつけて見た事ないので（意識をしてない）。

回答

- ・ 清潔に心がけ毎朝職員がお互いに確認しています（シューズなどはき方も）
- ・ 髪長さ等も公私の区別をつけるようにします（髪を束ねる時はきちんと束ねる）

特養アンケート集計結果

(5) 電話の対応について満足されています。

- ・ いつも迅速で丁寧に対応して頂いています。
- ・ 用事で電話をかけた時は、いつもとても優しく対応していただいています。
- ・ 忙しい時もお話を聞いていただきありがたい気持ちであります。
- ・ 明るい声で対応してくださるので気持ちが良い。
- ・ かける事があまりないので分からない。

回答

声のトーンに気をつけ、はっきりと聞きやすい話し方を心掛けます。

(6) 職員の説明（契約時や状態説明等）について満足されていますか。

- ・ とてもわかりやすく説明していただき、いいと思います。
- ・ 介護の方につないでいただき近況を伺って安心したり、また状態がつかめますので、今後ともよろしくお願ひ致します。

回答

- ・ 医療用語を使った場合は、普段の言葉に変えるようにします。
- ・ 質問しやすい雰囲気を中心掛けます。
- ・ 体調に変化があった場合、面会時には細めに状態説明します。

(7) 利用者に対するプライバシー確保について満足されていますか。

- ・ オムツ交換など、きちんとカーテンをして、いいと思います。

回答

今後も居室や入浴時等でのプライバシーに気をつけます。

(8) 職員は親身になって話を聞きますか。

- ・ 親身になってくださっていると思います。義母が話してくれていましたのでよくわかります。
- ・ こちらから、聞いたことに対して、とても親切に答えていただいています。
- ・ こちらの不安や心配をよく聞いていただき、こちらからの要望にもきちんと答えていただき、ありがたく感じています。

回答

今後も不安や心配事がありましたら、いつでも声を掛けて頂いたらと思います。

(9) 居室・館内の清掃について満足されていますか

- ・ いつも感心するのですが。
- ・ いつもきれいに掃除をしていただき、気持ちよく過ごしているようです。
- ・ ベッドの下の埃が少し気になる時があります。けれど去年よりは気にならなくなりました。
- ・ ホコリ等があり、衛生的でない（居室）

回答

いつも清掃についてはご迷惑をかけております。感染予防の観点からも居室やベット周りの清掃・消毒は必要なことです。掃除と消毒等の時間を検討していきます。

- ・ 以前壁が少々汚れていたことがありましたが、館内はきちんときれいにされております。
- ・ 梅雨～夏。タンスに青かびが幾度か生えていた。エアコンの掃除が不十分のようです。

回答

ご指摘ありがとうございました。入所者様の健康管理のため、冷暖房の使用、加湿器、除湿器の利用等で結露も多くなり、カビが発生しやすくなっていますので、エアコン等の清掃を定期的実施し換気も忘れずに行います。また身の回りにも細心の注意を払います。

特養アンケート集計結果

(10) ご利用中の居室(ベッドやタンスの位置・使い易さ等)について満足されていますか。

- ・ ベッドのそばのタンスの位置等、ちょうどいいと思います。
- ・ 本人がテレビを見られる位置にテレビが設置されていないので、テレビから聞くだけになっている。衣類の入れ方が人によってまちまちなのか、何がどこに何枚あるのかわかりにくい。

回答

- ・ テレビ、ベッドの位置はご本人様が活用しやすいように検討いたします。
- ・ タンスの中の衣類の整理は担当職員が責任を持って必ず行います。

(11) 介護用具(車椅子・ベッド等)について満足されていますか。

- ・ ベッドの高さや、車椅子等、とても使いやすいと思います。
- ・ 車椅子を散歩の際にお借りします。使いやすくありがたく感じています。
- ・ ベッドの頭の上の時、少し音がします。
- ・ 食事用のテーブルがきちんとセッティングできないので(すべる)危ないと思う。

回答

- ・ 食事用テーブルについては、機器の見直しを検討します。現状では介護職員が訪室し、様子を見るように心がけています。テーブルがずれたり落ちたりと危険のないよう引き続き注意します。
- ・ 用務員が車椅子の掃除を定期的に行い、メンテナンスを行う等徹底しています。不具合が見つければ業者に修理を依頼する等安全の確保に努めています。

(12) 行事の内容(内容・頻度・参加料金)に満足されていますか。

- ・ 季節ごとの行事、とてもいいと思います。
- ・ 行事にも参加させていただけるように体調も含めて願っております。
- ・ 歌の行事を入れて下さい。
- ・ 椅子と椅子の間が狭すぎますが、これは仕方ない事ですね。
- ・ 行事にも参加させていただけるように体調も含めて願っております。
- ・ 本人が参加している時に眠っていたら、体調が悪いのではないかと尋ねて、対応して頂ければと思います。

回答

行事の参加は基本的には体調不良の方は参加できません。日々の生活の中で離床時間を少しでも増やし、いつもとは違う雰囲気味わって頂く事が刺激になって良いのではないかと、職員が参加を勧めています。眠っておられるようでも耳からの音の刺激がありいつもとは違う表情がちょっとでも見られたらうれしく思います。それでも眠っておられ表情が見られない場合は、居室に戻り休んで頂いた方が良いのかもしれないので、その際は遠慮なくどの職員でも結構ですとお声をお掛け下さい。また、行事の際、会場が狭くご不自由をおかけしています。2回に分けて実施する事も検討しています。

(13) カンファレンス(話し合い)について満足されていますか

- ・ 具体的に説明され良く理解できます。
- ・ 皆様が本当に親身に母の面倒を見て下さりありがたく思います。
- ・ 年2回のカンファレンスは、大変ありがたいことだと思います。
- ・ いつもわかりやすく説明していただき、日頃の生活状態などが、よくわかります。
- ・ 細部にわたり非常にご心配下さっていてありがたく感謝しています。
- ・ お電話でのご連絡をいただくなど、私の状況(遠方)をご理解いただき感謝しています。
- ・ 健康診査の結果を具体的に説明して下さい。
- ・ 毎回参加しておりますが、こちらの準備不足もあり、今後はもっと勉強していきたいと考えておりますのでよろしくごお願い致します。納得のいく説明を各担当の方から伺っておりますので今後生かしていきたいと思っております。

特養アンケート集計結果

回答

- ・ 健診の結果をお渡しすることができますので、看護師にご相談下さい。
- ・ 入園者様の心身状態について、職種間が連携して協議し、ご家族様に適切な情報が提供できるように努めると同時に入所者お一人お一人の生活の充実を目指します。

(14) 食事の献立・味付け・量について満足されていますか

- ・ みじん食であってもきれいにおいしそうに盛り付けてあり食欲をそそります。
- ・ 体や栄養の事を考えて、バランスの取れた食事にしていただきありがとうございます。
- ・ ありがとうございます。
- ・ バランス、味付けに大変行届いたものを食べさせていただいております。量については残すことも多くなり、不安を感じております。徐々に食事を取れることを願っております。
- ・ 朝食がもう少しおかずがあれば良いと思うが。

回答

昼食までの時間が短いということで朝食は少し軽めにしていますが、現在は週に二回のパンの日以外に、雑炊を取り入れたり、一品和え物や煮物などのおかずをつけたりと、朝食にも変化をもたせるよう献立内容に取り入れています。また、食事内容も介護・医務・管理栄養士が情報交換を行い、個人ごとに評価を実施しています。また、入園者の皆様に定期的に嗜好調査をし、これらの結果も参考にしています。皆様に頂いた意見を参考にし、これからも美味しいお食事を提供していきたいと思っております。

(15) 事務所の対応（話し易さ・雰囲気等）について満足されていますか。

- ・ いつもにこやかに対応して下さいます。ありがとうございます。
- ・ 皆さん、とても優しく親切に対応して下さいます。
- ・ お忙しい時も、きちんと対応していただき大変助かっております。

回答

ありがとうございます。今後も、気持ち良い対応を心がけていきます。

(16) 掲示物・案内版について分かりやすいですか。

- ・ 写真がとても楽しい。俳句がとても好きです。本当にお上手ですね。
- ・ 廊下を通る時の写真や季節の飾りなど、とても心がなごみます。
- ・ 催物の際の写真で、その時の様子が少しわかるので、見るのが楽しみです。本人の写真をアルバムにもっと入れて頂ければありがたい。

回答

- ・ 行事参加の時に入所者の方の普段と違う表情や笑顔多く見ることができ幸せに感じます。フロア内での行事（誕生日会、ゲームなど）でも写真を増やしていきたいと思っております。入所者の皆さんの生き生きした表情をこれからも大切に、記録に残せるよう努めたいと思っております。また、掲示された写真はその後、早めに担当者が必ず個人のアルバムに一言コメントをつけて整理しています。
- ・ 楽しい生活をお過ごしいただけるよう催し等、企画していきます。

(17) その他、お気づきの点（苦情・要望・提言等）があれば、ご記入ください。

- ・ いつも感謝いたしております。
- ・ 皆様の笑顔が素敵。優しい細やかな気配り、気持ちよくお伺いする事ができます。
- ・ いつも帰る時、後ろ髪をひかれる思いがしますが、皆様が「(来て下さって) ありがとうございます」と言ってくださり、本当に嬉しく思います。安心して帰れます。
- ・ 親身な介護、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。毎日の食事、オムツ交換、お風呂など、よくしていただき感謝しています。ベッドから車椅子への移動など、腰が痛くなる動作を何度もしていただき、頭の下がる思いです。いつも本当にありがとうございます。
- ・ いつ、面会に行ってもどの職員の方にもこやかにされていて、入園者の方々にも、誰に対しても変わらぬ

特養アンケート集計結果

穏やかに対応しておられる様子を、家族は嬉しく安心してあります。また、わからない事なども、どなたにも聞きやすく助かっています。今後とも、よろしくお願い致します。

- ・ みどり園の方々の対応には、とても感謝しております。私の家の近くの人や、親戚の人が時々、ボランティアで行っているのですが、とても評判がよく、「良いところに入ってよかったね」と言っていました。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 面会に行くたび気持ちの良い挨拶をしていただきます。いつも感謝しております。
- ・ 本当にありがたく感謝しています。
- ・ 就寝外の時でも入れ歯が外れていたので心配でした。

回答

入れ歯については就寝の際は基本外し、紛失、または飲み込んでしまう危険性があるため食後預かり洗浄しています。口腔内についても定期的に歯科医師の往診がありますので入れ歯が合わない場合はご家族に報告し、受診するよう説明しています。

- ・ 頭髪が伸びておりましたので整髪をお願いをしたい。

回答

離床時にはきちんと整髪するよう心掛けています。また毎月、理髪日がありますので、体調に考慮して職員の判断で理髪をお願いしています。面会時に気になる事などありましたらお気軽に職員へ声をおかけ下さい。

- ・ 食べたいものを持って行ってやりたいと思うのですが、どのようなものが良くて、悪いのか悩みます。いつも同じものしか思いつかなくて… 生物はダメでしょうか？また教えて下さい。

回答

- ・ 食べ物については、健康状態により誤嚥などの危険もありますので、面会時に持参された食べ物については職員に必ず一声おかけ下さい。
- ・ 食べ物についてはその日に食べきれる量をご持参下さい。

- ・ 行事の時の車を停める駐車場が山の上であり、これからの季節とても心配しています。(停めにくいです。雪の日、大雨の日等とくにー)
- ・ ベッドの生活が多いと思います。少しでも自分で手足、特に足を動かして自分で車に乗れるようにしなくてはと面会時にいっているのですが。
- ・ 良い環境の中で、安心して暮らしていければと日々願っております。やはり、体調を崩したり、食事の摂り方に不安を感じますので、今後ともご配慮いただきますようよろしくお願い致します。出来る限り、顔を見せるように心掛けると共に、笑顔が見られるよう願っています。
- ・ 老人は体温調整ができにくく、暑さ寒さを感じにくいので、顔色や手足の冷たさに十分、気を配って衣類を調整して頂けるなら思います。なにせ一人で大勢の方を世話されるので、大変だと思うのですが。入所者に声をかけながらお世話して下さる皆様に感謝しています。ある方はせっかく声をかけておられるのに声が小さくて、入所者の方に聞こえていないと思えることがありました。

回答

- ・ 何でもお気付きの事があれば遠慮なく声を掛けて下さい。
- ・ 機能回復訓練に努め、残存能力を発揮できるように努めています。
- ・ 入園者の方が聞き取りやすい声の大きさ、トーンで話しかけるようにしていきます。
- ・ 館内での動物の持ち込みは禁止しております。嫌いな方もいますのでご理解下さい。しかし、動物とのふれあいを通じてお年寄りに豊かな表情が出たとの報告もあります。【アニマルセラピー】今後の検討課題とさせていただきます。
- ・ 私達の父、母と思い、ご家族の思いに近づけるようこれからも時間を大切にします。

ショートステイアンケート集計結果

(1) 職員のあいさつについて満足されていますか。

- ・ いつも気持ちのいい挨拶をさせていただきます。

回答

今後も笑顔で気持ちの良い挨拶を心掛けていきます。

(2) 職員の態度について満足されていますか。

- ・ 送り迎えに自分がいないことが多く、印鑑押しが溜まっていた事を言われた時、感じ悪かった。

回答

言葉遣いに気をつけます。

(3) 職員の言葉使いについて満足されていますか。

- ・ 特になし

回答

信頼と安心出来る事業所の職員として尊敬の念を持って接してまいります。

(4) 職員の身だしなみについて満足されていますか。

- ・ 特になし

回答

決められた制服を着用し、髪の毛の乱れなどないように毎朝のミーティング時にお互いが声を掛け合い確認しています。常に清潔であるよう心掛けます。

(5) 電話の対応について満足されていますか。

- ・ 問い合わせに対し、待ち時間が少し長い。忙しいのはわかりますが・・・
- ・ 一度泣いた時、わからない人が出てたらいい回しにされた。

回答

お問い合わせの際は、ご迷惑をおかけしますが、「ショートステイ利用中の〇〇ですが…」とお話しただくと大変助かります。また、ご家族様に連絡をした場合、必ず事務所に伝えるなどに気をつけます。

(6) 職員の説明（契約時や状態説明等）について満足されていますか。

- ・ 特になし

回答

契約内容については、理解と納得が頂けるよう丁寧に説明いたします。

(7) 利用者に対するプライバシー確保について満足されていますか。

- ・ 特になし

回答

個人情報保護の観点からも秘密保持に努めます。

(8) 職員は親身になって話を聞きますか。

- ・ よく親身になって聞いてもらっています。すぐ対応してもらい助かります。
- ・ 一度だけ泣いてあって状態の話をしただけ

回答

もう少し気遣いを心掛けます。

(9) 前日にする連絡（迎えの時間等）について満足されていますか。

- ・ 前日いつもお電話を下さり予定が立ちます
- ・ 留守番電話に入れておいて下さりよくわかります
- ・ 本人にとって、安心感につながったようである。
- ・ 家に泣いてあって母親に伝えてもわからないので、携帯にと言ってから携帯にしてもらえるようになった。
- ・ 以前は、ヘルパーサービスの時間に重なった時がありましたが、改善していただいています
- ・ 変更になることがある。

ショートステイアンケート集計結果

- ・ 少したりないようです。

回答

これからもご利用しやすいよう情報提供に心掛けていきます。

(10) 送迎（時間・駐停車・運転マナー等）について満足されていますか。

- ・ 自宅まで来て戴き感謝しております。
- ・ いつも帰りは日曜。みどり園が休日で車が出ないので、家から迎えの車が来るが、運転手（嫁）が夕飯の準備で忙しいのではと、一寸気兼ねする。私方の都合で土日と利用するので悪いのではあるが

回答

終了日のお迎え時間は、ご家族様の都合で構いません。こちらから何時でないといけないということではありません。食事等の準備もありますので遠慮なくご相談下さい。

- ・ 朝がもう少し早く迎えに来てもらえたら出かける時は助かりますし、帰りも早すぎると思います。急いで帰らないといけないので勝手なお願いですが・・・

回答

出来る限りの努力はしますが、早朝の迎え、夕方の送りと運転手の勤務時間もありますので、ご迷惑をお掛けしますがご理解下さい。ご要望等が多くなれば職員の勤務時間の変更も検討していきます。

- ・ 迎えの時間を少し早めをお願いしたい。

回答

迎えの日は他の利用者の送迎もあり運転コースを決めていますが、ご希望があればご連絡下さい。検討させていただきます。可能であればご家族の送迎による場合は早めの受け入れも可能です。

(11) 日中の過ごし方について満足されていますか。

- ・ もっと色々させてみて欲しい。

回答

先日アクティビティについて話し合いをし、検討中です。

(12) 入浴について満足されていますか。

- ・ どういう風に入らせているかわからない。
- ・ 冬場、浴室が寒い（室温が低い）。

回答

是非、見学に来られて下さい。浴槽タイプとシャワー浴タイプの2種類のお風呂を用意しています。浴室室内では3名の職員が介助に当たるようにしています。安心して入浴を楽しんでいただけるよう室温等にも気をつけ対応していきます。

(13) 食事（味付け・量等）について満足されていますか。

- ・ デイサービスには漬物がつくがショートステイにはつかないので残念。
- ・ おかずの量が多い。ご飯はちょうどいい。

回答

朝食に漬物を用意させていただいていますが、昼食にはついておりません。その都度、ご要望に応じて対応いたしますので、お声かけください。

(14) 利用期間中の記録（手紙）について満足されていますか。

- ・ 書き方に工夫が欲しいものです。

回答

何か変化があればより詳しく記入しますが、日頃は日々の生活を記入しております。内容不足もあると思いますので記録方法についても検討します。

ショートステイアンケート集計結果

(15) その他、お気づきの点(苦情・要望・提言等)があれば、ご記入ください。

・もっとはっきりした言葉で話して欲しい(利用者本人より)。

回答

納得できる説明に心掛けます。

- ・利用日数を増やしたいがいつも満室。優先順位があるのか、それとも先着順ですか？

回答

利用が重なりなかなか難しいですが努力はしています。早めにお知らせ願えるとよりありがたいです。

- ・ベッドの足元に置いているセンサーマットが足を降ろすと反応して看護師の方が来られるので、足を降ろせないと思う。

回答

足元の悪い方や立ち上がりにつらつきのある方は、転倒の危険性を防ぐため安全確保の点から設置しています。説明不足はお詫びします。用事のある時は遠慮なくナースコールをお願いします。

- ・大変お世話になりました。要望として、面会に行ったとき、担当者の氏名を知らせてほしい。家族が面会に伺った時、女子職員さんは挨拶もなく、どの部屋に入所しているかもわからなかったです。本人とは廊下で立ち話をしました。少しお話のできる人がいらっしゃったらな・・・と思いました。

回答

ご迷惑をおかけしました。面会時は、利用状況についてお話しするのですが、今後は気をつけます。入浴やオムツ等の業務で離れることがあり申し訳ありません。可能な限り事務所に声かけをお願いします。

- ・前日確認の電話が遅い日がありました。(こちらから18:00過ぎにかけるまでありませんでした)下着に名前を書かれるのは良いのですが、乱暴な字で大きく書いてあり少々感じが悪いです。

回答

配慮が足りなくて不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。丁寧に書くように努めます。

- ・朝の体温測るのが面倒(住所や連絡先も)一回ずつ紙に洋服など書くのも大変です(持ち物)名前を書いているので我が家はなくなってもいいのですが、朝忙しい時に苦になります。日曜日も送迎をしてもらいたい。いつも無理を言って聞いてもらい本当に助かっています。

回答

ショートステイ利用時、その日の体調を知るには大切なことなので是非、検温をお願いします。チェック表については、他の方と同じ物があったりするので、分からなくなります。御面倒でも他の方のためにも記入をお願いします。

- ・ショートステイから戻ると、よく足がむくんでいた。

回答

気になる点は遠慮なくご相談下さい。日中の過ごし方についても検討します。

デイサービスアンケート集計結果

(1) 職員のあいさつについて満足されていますか。

- ・ 大満足です。悪いところは何もありません。
- ・ 昨年度職員さんの入れ替えがあってからは、今まで挨拶のなかった方も良く言葉をかけてくださって有難いです。
- ・ 明るくて大変嬉しく存じます。
- ・ 老人ばかりが相手ですので、早口で言われると解らない時があります。
- ・ 中には目が合わなかったら挨拶しない。

回答

ご家族・利用者様が安心してサービスが出来る様気持ちよい挨拶を心がけていきます。また、納得出来る様もう少しゆっくと分かりやすい言葉でお声掛けをするよう気をつけます。

(2) 職員の態度について満足されていますか。

- ・ 主任さんを皆さんとても必要に思っています(私の知る限り)あの方の変わらぬ笑顔や言葉に助けられています。
- ・ 何度も何度も笑顔で接して下さり、感謝しています。
- ・ 何一つ申し上げることはございません。教育の行き届いている事に関心致しております。
- ・ 細かいところ皆さん良く気づいてくださいます。
- ・ 少数の人だけど自分たちが面倒見ているという態度をとる。

回答

お客様であり、人生の先輩である利用者様が、デイサービス利用を通して少しでも生活空間を広げ、仲間作りに取り組むことにより、楽しいと思われるような居場所作りに努めます。心無い言葉や態度で傷つけることがない様今以上に節度ある態度に心がけるよう職員教育を徹底いたします。

(3) 職員の言葉使いについて満足されていますか。

- ・ 主任さんを始め皆さんいい方ばかりです。丁寧な言葉使い私達ちも勉強になります。
- ・ 毎度感心しています。
- ・ 明るくて素敵です。
- ・ 敬語を使われている方が少ないと思います。(全員ではありません)

回答

丁寧な言葉・不快感を与えない言葉使いに気をつけます。相手の気持ちを理解し、相手の立場に立った会話に努めます。

(4) 職員の身だしなみについて満足されていますか。

- ・ 大満足です。
- ・ 日常の身だしなみも上々です。言葉も優しく親切です。
- ・ 此れは園がされる事で私どもの意見は申せません。
- ・ 今頃はズボン時代ですのでポケットに大きなものを入れて歩いて、いろいろやるのは、時には見苦しく思われます。

回答

ご家族ならびに利用者様の健康状態やご要望を書き留めるため、メモ帳・ペン・また業務に必要な物品を持ち歩く事があります。介護の際利用者様を傷つけないように細心の注意を払います。利用者様・ご家族様に見苦しいと思われぬようにも心がけていきます。

(5) 電話の対応について満足されていますか。

- ・ 大満足です。

回答

ご要望や連絡事項を確実に受け取りこれからも満足して頂けるように気をつけて対応していきます。

デイサービスアンケート集計結果

(6) 職員の説明(契約時や状態説明等)について満足されていますか。

- ・ みなさんの心優しさ身にしみる様です。
- ・ 入浴時、時々キズを作って帰ってきますが、その都度、ちゃんと説明をしていただいています。母も、たまには自分でかゆいところを思いっきり掻きたいのだろうと思っています。

回答

入浴時は利用者様の身体状態の観察を行い、変化がございましたら状態等ご家族に分かりやすく説明させていただくよう努めています。また、何か不安な事やご不明な点がございましたら遠慮なくお知らせ下さい。その都度、職員間で改善策を検討していきます。

(7) 利用者に対するプライバシー確保について満足されていますか。

- ・ 大満足です。

回答

これからも利用者様の人格の尊重ならびにプライバシー確保に心がけて業務に取り組みます。

(8) 職員は親身になって話を聞きますか。

- ・ 大満足。親兄弟の様な気がします。
- ・ いつも良くしてもらってありがたいです。
- ・ 主任さんには良く聞いて頂きます。あの方も多忙で此の頃はぐちも言いません。
- ・ よく聴いてくれる。良く聞いてくださいますけれど中々お忙しくて話されません。
- ・ 職員の方もお忙しいと思いますが利用者の話しも聞いていただきたい時があります。よろしく。

回答

利用者様と向き合い、ゆとりを持ってお話をするように職員全員心がけています。行き届かない時もあると思いますので、引き続きお話が出来る時間を可能な限り作るよう努めます。

(9) 送迎について満足されていますか。

- ・ 大変親身になってお世話を下さり、気を使ってくださいます。感謝感謝です。
- ・ 大変親切で嬉しく思っています。
- ・ 乗りおろしまで手をかけて頂いています。
- ・ 朝の元気なTELを頂くと元気が出ます。
- ・ 私の足元が悪いのでよく気を使って下さいます。
- ・ 玄関の戸が開きおはようございますの朝の笑顔の挨拶があるとなんとも嬉しくてその日のデイサービスが楽しみの出発と思感謝しています。
- ・ 仕事をしているのでもう少し早く迎えに来てほしいし、帰りもなるべく遅いほうが助かります。無理でしょうけど。
- ・ 面倒くさがらずに車椅子を使ってください。こけたら危ないです。
- ・ 人によってちゃんと抱えてもらえるか不安な時がある。
- ・ 2回トラブルあり。(送迎に来ない。)

回答

送迎は、とにかく安全に十分注意し安心してご利用いただけるようにと職員全員が努めていますが、不安な事がありましたらすぐにお知らせください。今後はより一層ご本人、ご家族に安心してご利用いただける送迎を心がけていきます。平成24年4月よりサービス提供時間の延長を検討しています。

(10) 入浴について満足されていますか。

- ・ 大変良いです。皆さんとても親切です。
- ・ 汗をかきながら本当に有難く思っています。
- ・ 家では一人で入れにくく大変なのでありがたいです。
- ・ とても気持ちよい入浴させていただいています。
- ・ よく気を使って頂き有難く思っています。
- ・ 入浴させて頂くだけで感謝しています。
- ・ 手伝ってもらっていると嬉しいです。いつもお手数をお掛けしています。
- ・ 一番風呂で嬉しい。

デイサービスアンケート集計結果

- ・ あがり湯にシャワー（浴槽の湯ではなく）を使用したい。
- ・ 自分自身でやっているのが心配です。
- ・ 湯上りのシャワーをかけて貰う時シャワーのホースが短いため湯船の中にシャワーの湯が入りそうです。もう50cmくらいホースを長くするとかける職員もかけて貰う私達も満足するのではないかと思います。職員の女の人達に聞いてみてください。

回答

かかり湯は、職員が見守り行っています。ご本人の手の届かない箇所は職員がお手伝いいたします。シャワーのホースの長さについては検討していきたいと思っております。ありがとうございます。

(11) 食事について満足されていますか。

- ・ みどり園の食事はとってもおいしく満足しております。
- ・ 本人ではないのですが食事はほとんど完食をしているので満足です。
- ・ 好き嫌いがあるのでなるべく食べるようにしていますが、良く気をつけてくださいます。ありがとうございます。
- ・ どの病院・施設の食事よりも美味しいと評判で皆様大変満足されています。私個人、入園の時、鯖・カレーは駄目だといっていたので他の食事で料理をしてくださるので大変感謝しており、キザミ食までして下さって・・・。
- ・ おいしい心のこもった季節の食事を楽しませていただいています。
- ・ 食べ物は目で食すと言いますが見ても食しても美味です。
- ・ 家では中々作れない食事大満足です。
- ・ 箸の持ち方が上手に出来ませんので献立によっては残すことがあると思います。食事はおいしいといっています。
- ・ おかずが多い。ご飯は丁度いい。大変美味しく老人に付いて気を使われているのに感心しています。老人ですので香物が少し日によって量が多いと思う日があります。
- ・ 食べ物の品数を良く忘れていたので気にかけて下さい。

回答

利用者様の好みと食事量は様々で、一般的には普通の量にしていますので多い時には残されてください。今後も、管理栄養士・調理員と連携して、四季折々の食材を使いより良いお食事を提供していきます。

(12) ご利用中の居場所に満足されていますか。

- ・ 親切が行き届いて居ます。
- ・ 足腰が悪く、立ち上がりが不自由なので肘付きの椅子やクッションも厚めの脚立も用意して戴き、隅々迄注意して職員がやさしく気をつけて下さるのでデイサービスに行くのが楽しみです。食後1時間ベッドで休ませていただき足の血行とムクミが少しでも良くなり心臓の負担が軽くなり居場所として満足しています。
- ・ 有難く思っています。
- ・ 散歩に好きな所へ連れて行っていただいている様子です。
- ・ グループの皆さんもいい方ばかりです。
- ・ 風が入ってきて寒いことがある。
- ・ 自分の居場所はどこでもかまいません。でもテレビの真前とか、冷暖房機のそばは嫌です。
- ・ 居場所ではないが、上着やコートをかけられる場所が欲しい。

回答

限られたスペースなので申し訳なく思っていますが、要望に応じて改善していきたいと思っております。利用者様の座る場所は個々の希望に添って対応していますが、身体的状況も加味し考えています。利用者様の間で不快感がないよう気配りをしたいと思っております。特に新しい方に関しては寂しさや不安感を感じさせないよう配慮したいと思っております。上着等かける場所は今後整えていきたいと思っておりますが、本人確認が出来ない時もありますので、その際は記名をして頂く必要もあります。寒い時は声をかけていただければ、ひざ掛けや暖房等、対応いたします。平成24年度中にデイサービスの休憩場所を広げる工事を実施します。

デイサービスアンケート集計結果

(13) 機能訓練について満足されていますか。

- ・ 足が弱っておりますが歩行訓練など、積極的に協力して下さるので感謝しております。
- ・ 一生懸命御習字させていただいています。
- ・ 本人の身体の具合で予定通りにいかないと思います。
- ・ 大変満足しています。おかげで体の動きが楽になりますし親身に説明して下さるので納得がいきます。ゴム紐運動があると良いと思われれます。
- ・ 体調の悪さで座ることが出来ず家でも椅子とベッドの生活で朝、夕、退院時のメモ通り自分でして居ます。
- ・ デイサービスでは動いているため家ではあまし歩行をしないため、家の中で出来る事を本人伝えてもらえれば・・・。
- ・ 1時間ある体操を充実させてほしい。その日によっておしゃべりが多い。
- ・ 歩かせてほしい。タオルたたみをさせていただいているようです。何でも出来る事はさせてやって欲しい。
- ・ 他の事もいろいろさせてほしい。

回答

タオルたたみなどの軽作業はご本人がしたいとご要望があった場合は職員もお願いしています。大変助かり感謝しています。ただし、無理強いほしくないように心掛けています。体操の内容はメニュー数を増やし、利用者様の意見を取り入れ、内容を充実させていきたいと思ひます。やってみたい事があれば相談していただければ検討していきます。

(14) 趣味・余暇活動（アクティビティ）について満足されていますか。

- ・ 趣味に満足致して居ります。先生が親切で優しく、楽しんで居ます。
- ・ 大満足です。同室の皆さんもいい方ばかりです。
- ・ 行事の写真を見ると家では見たことのない表情が見れていつも楽しみにしています。
- ・ いろいろして下さり、感謝しています。
- ・ 内田一成先生がわかばに行かれましたが毎月添削され且お手本も袋の中に入っています。違う職場に変わられてお忙しいのに私たちの指導迄見て下され感謝していますと内田先生にお伝え下さい。先生の書かれる筆法を見て習得することが出来なくそれが残念です。
- ・ 字を書く事を続けてください。
- ・ もっと積極的に職員さんのほうから提案してみてもは・・・。

回答

アクティビティは皆様の要望を取り入れ、メニュー数を増やすよう努力しています。デイサービス会議の中で新しいメニューについて職員間で話し合っています。皆様の要望がございましたらお知らせ下さい。検討していきます。

(15) 今後、取り入れて欲しい機能訓練、及び、趣味・余暇活動（アクティビティ）はありますか。

- ・ 今で何もかも大満足です。
- ・ 具体的にはないが手芸的なものを何かさせてほしい。
- ・ 物造りとか手芸など・・・。
- ・ ①趣味、余暇活動の時間には座敷の居間が空いているのでそこで童謡唱歌、新しい歌でも指導して下され皆で合唱したい。②陶器・・・さくら寮ではあるとの事？
- ・ 光風園は大変美しい樹木がたくさんあり、窓より眺めると精神が洗われる様な気がしますので一寸余暇活動に取り入れてくだされば幸いです。
- ・ 散歩も良いですが、雨の日には何もできないでいるので家の中で出来る事を少し答えてもらいたいです。
- ・ 本人が行かないと言っているのですが買い物に連れて行って外の空気を吸って欲しい。行きたがらないおっくうなのでしょう。
- ・ たまには屋外での運動、雑談、その他。
- ・ 買い物に行きたいが足が悪いので。
- ・ カラオケ
- ・ 折紙で色々な物を作る。
- ・ 座ってできる手、足の機能訓練があれば教えてほしい。

デイサービスアンケート集計結果

回答

現在、手芸・カラオケ・書道・座って出来る機能訓練（リハビリ体操）は行っています。また折り紙やぬり絵・脳トレ等も用意しております。ご自宅でも安全にできる機能訓練を検討させていただきます。園内外行事は定期的に行っており、その際皆さんに前もってお声掛けをしています。またその日の健康状況等を考えながら行っています。童謡・折り紙だけでなく、これからもより楽しめる内容を検討していきます。

(16) その他、お気づきの点（苦情・要望・提言等）があれば、ご記入ください。

- ・ みどり園そのものが大満足です。どうか何時迄も来園させて下さいませ。呉々もお願い申し上げます。
- ・ デイサービスに行くのが楽しみです。
- ・ 特になし。十分に満足しています。
- ・ いつも親切にして頂きありがとうございます御座います。
- ・ 皆様方の御親切は心より厚く御礼申し上げます。本人は、何も言いません。1日何をしたか分からない状態でわけのわからない事を言って、困らせている事と思います。御許し下さい。
- ・ いつも御面倒をお掛けして御世話になっています。職員様の親身な接し方に感心するばかりです。昼食も大変満足で美味しく感謝しています。
- ・ 毎日よくしてもらっています。こんなに有難いことはありません。仕事にも行かれます。すごく助かっています。ありがとうございます。
- ・ 本人は痴呆が進んできて、歩行も自分の事もままならない状態ですが、職員の皆さんが何時も容態を気にかけてくれ笑顔で迎えに来てくれます。家族である私がとても支えられています。ありがとうございます。
- ・ 皆様が明るく対応してくださって居られますので明るさにも心を惹かれました。ありがとうございます。
- ・ 漢字やパズルをさせてくれるのは本当にいいと思います。これからもよろしく願います。
- ・ 皆さんやさしく親切にして頂いているようで感謝しております。
- ・ 食事と風呂があるから行っている。
- ・ 週に1回だから別の苦情も要望も有りません。満足して居ります。有難うございます。

(要望・回答)

- ① 全介助入浴なので、どのようにして入浴しているのか、機会があれば、1度見学したいです。

回答

利用者様が1日どのようにお過ごしされているか知りたい方は、是非1日体験をご利用ください。施設内の見学は、随時承っていますのでお気軽にご相談下さい。

- ② もう少し照明の明るさが欲しいです。

回答

ホール内で皆様が安全に、活動が出来る様、照明器具については見直します。

- ③ ソファを腰が沈まないものに変えてほしい。畳の部屋をもっとオープンにしてほしい。長時間ソファに座っていることを何か工夫で解消できればと思います。

回答

立ち上がりやすいようソファもスプリングの硬いものを選んでおります。また、ソファの足を一般より10cmほど高くしております。それでも腰が沈むと感じた場合は、職員に遠慮なくご相談下さい。

- ④ 連絡帳の書き方に工夫がほしいものです。

回答

連絡帳は、利用状況について詳しく記入しておりますが、記入項目にご要望があれば具体的に教えていただければ幸いです。可能な限り在宅で生活出来る様、今後とも連絡帳を有効に活用していきます。

- ⑤ 献立表が家庭に分かれればと思いますが大変でしょうね。カレーとか刺身・おすし等は時々夜と一緒にすることがあります。

回答

管理栄養士と相談し、出来る限り配布の方向で検討していきます。

デイサービスアンケート集計結果

- ⑥ 午前中時間が余ります。本が少しあると幸せです。新聞も有りますが順番が来ないときも有りますので。

回答

本棚を設置し、雑誌等見られるよう配慮しますが、午前中も楽しんでいただけるようなメニューが必要だと感じました。

- ⑦ いろいろな事をさせてみてほしい。どれかと聞かれてもわからないと思うので一通りをやらせてみてほしい。

回答

参加への声掛けは常にしていますが、参加したいと思う様な雰囲気に関心掛けていきます。ただし強制は出来ませんのでご了承ください。

- ⑧ 館内外の人のお話や、歌手ショーが見たい。

回答

クリスマス会や敬老会の出し物でボランティアの方が芸を披露してくださる事があります。今後は日常の中でも参加していただけるボランティアを募集していきます。

- ⑨ 洗濯物（汚れ物）をかくしたりします。衛生面でのお話しや横断歩道の渡り方等（勝手に1人で散歩に出かけたりするので）分かりやすいお話を毎月していただきたいです。

回答

在宅で利用者様が健康で安心して生活出来る様に健康講座や交通安全講座開催等も今後検討していきます。また介護でお悩みの場合は、在宅介護支援センターまでお気軽にご相談ください。適切なアドバイスがいただければと思います。

ヘルプサービスアンケート集計結果

(1) 職員のあいさつについて満足されていますか。

- ・ 特に代々の主任さんが信頼できる人柄です。
- ・ 毎週、来訪の方が交替されますので、個人差があります。

回答

会議等で話し合い、全てのヘルパーが気持ちよく挨拶が出来る様に心掛けます。

(2) 職員の態度について満足されていますか。

- ・ みなさん、かしこくて優しい。
- ・ 人による。人によってちがう返事だけの時がある。

回答

利用者様の言葉に耳を傾け、全ヘルパー職員が活動内容について統一した見解で携われるよう心掛けます。

(3) 職員の言葉使いについて満足されていますか。

- ・ 一部の方に微妙な点があります。

回答

研修の時間を利用し、正しい言葉遣い等を勉強したいと思います。

(4) 職員の身だしなみについて満足されていますか。

- ・ みどり園の制服(?)が季節毎にシャレっていて素敵。これが年間通してピンクの長袖、半袖でしたら寂しいですよ。

回答

制服は毎日洗濯をし、清潔なものを着用するよう心掛けていますが色やデザイン等については参考にさせていただきます。

- ・ 皆様自動車で来られます。車のミラーで髪の毛の寝ぐせを直したらもっと美人になります(時々気になります)。

回答

訪問前にはもう一度、顔や姿を見直すなどオシャレにも気を配るように致します。

(5) 電話の対応について満足されていますか。

- ・ 本人が直接電話を差し上げることはありません。家族を通して行います。
- ・ 質問や要望等、手早く返答のある点は非常に良い。
- ・ 自分がひどく耳が遠いので、それ用の電話機を使いますが、連絡の際、聞き直すことが時々あるので迷惑おかけしています。

回答

大きな声ではっきり話す様にしますが聞き取りにくい場合は何度も聞き直して頂けると助かります。

(6) 職員の説明(契約時や状態説明等)について満足されていますか。

- ・ 約束時間に到着し、終了時刻が50分位というのは最近知った。

回答

提供する時間等をわかりやすく、サービス提供責任者が説明していきたいと思います。

(7) 利用者に対するプライバシー確保について満足されていますか。

- ・ 質問の意味が分からない。意味がよく分かりません。自分にはそこまで分かりません。

回答

個人情報(家族、病気内容、家庭の事情等)は、守秘義務があり他へお話する事はありません。時に利用者様より他の利用者様について聞かれる事がありますがお答え出来ませんのでご了承下さい。

ヘルプサービスアンケート集計結果

(8) 職員は親身になって話を聞きますか。

- ・ 世間話にも気持ち良く応じて下さる方、自分から話しかけて来る方、人により個人差はあるが良い。
- ・ 忙しくゆっくり話をする時間が1時間では無理なようです。
- ・ よく聞いて下さいますが、時間に限りがありますので手間を取らぬ様にしておりますが？

回答

サービス内容の要望に応じて、援助に入らせて頂いていますので時間に限りはありますが、時間内は精一杯利用者様の心に寄り添いたいと思っております。

(9) 訪問時間について満足されていますか。

- ・ 入退院後の時は、時間を少し30分ほど延長してお願いしますが主任さんがちゃんとして下さいます。
- ・ 約束時間はきちんと守っているが、終了時間に時々「おや？」と思う時がある。
- ・ 変更になることがある。
- ・ 少したりないようです。

回答

サービス提供時間は厳守する事が、定められています。会議等でもう一度話し合い、その様な事がないよう職員教育に努めます。

(10) ヘルパーの援助について満足されていますか。

- ・ 個人差あり、丁寧にする方とこれだと思う事もある方等、様々。

回答

毎月1回ヘルパー会議を開催しサービスの質の向上を図るよう研修を実施しています。よりよいサービスが提供できるよう質の充実に努めます。

- ・ 人によってする事が違う。

回答

出来るだけ統一して援助が出来る様、連携を取り合っていきます。

- ・ たくさんのヘルパーさんが来て覚えられない。

回答

サービス提供責任者がもう一度その件につき、話し合っていきたいと思えます。

(11) 利用するようになって安心して暮らせるようになりましたか。

- ・ 精神的にも支えになりました。非常に満足。有りがたく思っています。
- ・ 家族としては一層安心できるようになりました。
- ・ 週一なれど、ヘルパーさんの顔を見るのが楽しみ。
- ・ 料理の味付けに個人差があるのが気になります。

回答

利用者様の好みの味付けに近づける様、時には味見をして頂いたり、調理方法等のアドバイスもお願いして、美味しいお料理を提供出来ればと思います。安心して喜んでいただけるヘルパー育成に取り組めます。

(12) ヘルパーの援助を受けて元気が出ますか。

- ・ 若い方の来訪は気持ちが良い。
- ・ 意見や助言を頂くと自分自身の希望に繋がります。
- ・ 足が不自由なので、手をそえる際ゆっくり歩いてほしい。

回答

利用者の心身状態を把握し、利用者のペースに合わせた援助が出来るよう、その件についてももう1度会議で話し合ってみます。

ヘルプサービスアンケート集計結果

(13) 今後も みどり園ヘルパーを続けて利用していきたいですか。

- ・ 是非！！
- ・ 汚れた家内を気持ち良く清掃して下さり嬉しい。
- ・ 自分がもう少し元気になれる迄、続けていきたいです。よろしくお願いします。

回答

これからも心のこもるサービスを提供出来る様に心がけてまいりますので宜しくお願いします。

(14) その他、お気づきの点（苦情・要望・提言等）があれば、ご記入ください。

- ・ 大変満足しています。
- ・ 有難うございます。
- ・ 感謝しております。
- ・ 当方の都合で日時の変更をお願いする事が多いのに気持ち良く応じて下さり、連絡も早いので助かります。
- ・ ヘルパーさんがよくして下さいるので幸せしております。
- ・ ケアマネージャー、ヘルパーさん、他の職員の皆様に大変親切にしてもらっています。母と共に感謝しております。
- ・ 一年一年 年を重ねる度に何の意見を話して良いのやら分からずただ不安がつづります。それが大きくなった小さくなったり実に苦しいです。今後共よろしくお願いします。
- ・ 主人が病気になる度に今度はどうなるのかと思悩む日が続きます。主人は三度目済生会へ入院に、便秘がひどいのでいろいろ苦勞し又私も共に思います。今後の生活設計等不安です。時々、親切に話して下さいヘルパーさんがいます。ケアマネージャーさんも親切です。今後共よろしくお願いします。
- ・ 多くの方が来て下さいますが静かな方、明るい方、それぞれ私にとっては楽しい時間一時間になり喜んでいきます。これからもよろしくお願いします。
- ・ 家は物が多く乱雑になっておりますが片付けはしてはいけないのでしょうか？（物を動かしたらならぬと聞いているので）。

回答

家具等の大きい物を動かすのは不可能な場合がありますので、床の上の物等の片付けなどは援助内で一緒に出来る場合がありますので、声を掛けて下さい。

- ・ 母の援助をしていただき、ありがとうございます。私が出勤した後いらっしゃるので日頃、直接お会いすることはほとんどありません。それで時々、メモを書いて下さる方がいらっしゃり母の様子が分かって大変有り難いです。メモを書く事はサービスに入っていないかもしれませんが、一言あると様子が分かってありがたいので、できればお願いしたいです。

回答

安心して頂ける様にメモに残すなど、配慮をしていきたいと思っておりますので、又何かありましたら遠慮なくお伝え下さい。

居宅アンケート集計結果

(1) 職員のあいさつについて満足されていますか。

- ・ いつも気持ちのいい挨拶をさせていただきます。
- ・ とても明るくはきはきとものを言われるので好感が持てた。
- ・ 訪問時、退居時、対話中、礼儀正しい方です。
- ・ ケアマネジャーさんが、とてもよい人で何でも話ができます。感謝しています。
- ・ 研修の徹底に感激しております。
- ・ 人間ですから、良い時も悪い時もありますが、良い時の方が多い。

回答

挨拶は、基本的なものであります。明るく気持ちのよい挨拶を今一度徹底し心掛けます。

(2) 職員の態度について満足されていますか。

- ・ 相談すればすぐに対処して下さいます。
- ・ 5年前、光風病院に世話になった時、従業員が笑顔で挨拶されていたのが強く印象にあり、今でもみどり園・病院・さくら寮と変わりません。ご指導が行き届いているのだと感じました。
- ・ こちらのつまらない話でもよく聴いて下さり、感謝。
- ・ いつもニコニコされていて父に優しく声を掛けて下さいます。
- ・ 時々、アラッという時があるが、満足と言えるでしょう。

回答

いつでも誠意を持った対応を心掛けます。これから更に一人一人自覚して気をつけたいと思います。

(3) 職員の言葉使いについて満足されていますか。

- ・ 丁寧な言葉遣いで気持ち良くお話ができます。
- ・ 立派ですよ。
- ・ まあまあ

回答

今後も、丁寧な言葉遣いに心掛けたいと思います。

(4) 職員の身だしなみについて満足されていますか。

- ・ いつもきちんとなさっておられます。
- ・ 制服かどうかわかりませんが、よい身だしなみです。
- ・ ネームプレートのない人を見かけます。全員、着用を徹底してほしい。

回答

朋愛会の身分証明書と介護支援専門員証はいつも提示できるように、携帯の義務があります。外出時には、必ず携帯するよう徹底致します。

- ・ ユニホームは週に何回、変えているのですか？時々、これは？という時がある。折り目がほしい。

回答

制服や髪型等については、職員同士でチェックし合い、清潔でさわやかな身だしなみができるよう心掛けます。

(5) 電話の対応について満足されていますか。

- ・ 満足しております。
- ・ 本人が直接連絡する事はないと思います。家族が代わって行っています。家族としては、満足です。
- ・ 要件はキッチリよくわかります。
- ・ よくコンタクトをとってくれます。
- ・ 普通。

回答

電話の対応について、音量に注意をすると共に電話内容が正確に伝わっているかどうか再確認して、誤りのないように気を付けたいと思います。

居宅アンケート集計結果

(6) 職員の説明（契約時や状態説明等）について満足されていますか。

- ・ よく分かるように説明して下さいます。
- ・ 介護度変更時の手続きを丁寧に説明頂いた。
- ・ 各担当の皆様より、指導方法をお話頂き安心する事ができました。
- ・ わかりやすく、一つ一つ丁寧に説明して下さい、よかったです。
- ・ 良い人もあり、まあまあの人もある。

回答

契約書やケアプラン・状況報告等、相手の方にわかりやすく説明できるよう対応致します。ご不明な点やお聞きになりたい事等ありましたら、お気軽にご相談頂きたいと思えます。

(7) 利用者に対するプライバシー確保について満足されていますか。

- ・ 他者に対してどうか判りかねます。
- ・ 間違えないものと信じています。
- ・ 良いと思う。
- ・ プライバシーが確保されているかどうかは信用以外ないと思う。

回答

今後も利用票等個人情報が記載されてあるものについては、シュレダーでの処分を徹底します。訪問時、車中に書類を放置しないよう注意します。そして社内においても書類の管理を徹底していきます。

(8) 職員は親身になって話を聞きますか。

- ・ こちらの事は、本当によく聞いて下さいます。
- ・ 気難しい父の要望を聞いて下さり、適切な対応して下さいます。
- ・ よく話を聞いて下さるし、相談にもものって頂いています。
- ・ 行く処が多い時は時間を気にして急いで帰られますが不足はありません。

回答

職員自身、健康管理に注意し、心身とも健康であるように心掛けます。時間に余裕を持って約束をいれるようにし、いつも安心してご相談してもらえよう努めます。

(9) 困った時や相談したい時にケアマネジャーは、迅速に対応してくれていますか。

- ・ 要望をよく聞いてくれます。
- ・ いつも無理をいうのによく話を聞いて下さいます。
- ・ 対応して頂いています。
- ・ 感謝いたしております。(迅速な対応)
- ・ 博多にとまりこみで葬儀があって突然の事でしたが、ショートステイに頼んで下さってとても助かりました。
- ・ 大変よくして頂いています。
- ・ 家族が具合が悪くなった時、すぐに手配して下さいました。

回答

これからも、ご相談頂いた際は、誠意を持って迅速な対応に努めます。

(10) ケアマネジャーは、あなたや家族の要望・心身の状況について理解してくれていますか。

- ・ 家族のストレス発散になっています。
- ・ 家族の意見をよく聞いてくれます。
- ・ 介護者にも心くばりを下さる。
- ・ 母の事を心配して下さい、母が家に居る時はお話して下さいます。
- ・ いつも気にかけて電話して下さいます。
- ・ ケアマネジャーには大変なご支援を賜り、娘の件で暖かいご指導賜り感謝しております。

回答

今後もご本人やご家族のご意向を確認しながら、在宅生活の力になっていけたらと思っています。

居宅アンケート集計結果

(1 1) あなたの希望に合ったサービス事業所を紹介してくれましたか。

- ・ 親身になって事業所を紹介してくれます。
- ・ 多くのパンツ等の説明話を聞きました。
- ・ ちょっと口をすべらせても、よく調べて報せて下さいます。
- ・ 父にとってもよく合った事業者を紹介頂いたと思います。
- ・ わがままばかりで申し訳ありませんが、ショートステイを変わってもまたよくお世話をして下さいって感謝です。
- ・ 1 3年間みどり園を利用させて頂いていますが、他へ行く気はありません。紹介の必要はありません。
- ・ いろいろ気にされてどのようにするかと聞いて下さいます。
- ・ 特養入所前一肩ならぬご指導を賜り、感謝しております。

回答

これからも、ご本人・ご家族のご意向をお聞きし、その方が必要としておられるサービスの提供を行っていきたいと思います。

(1 2) ケアマネジャーが不在の時でも、事務所は適切で丁寧に対応してくれますか。

- ・ 伝言・体制よし。
- ・ いつもお世話になっています。きちんと連絡して下さいます。
- ・ 対応がよい。
- ・ 担当ケアマネジャーが不在の時は帰られたら、私方に電話するようお願いすると必ず連絡がよくとれ、用事はスムーズに早く確実ですのでこの方法で処理しています。
- ・ 直接、携帯にかけるので。
- ・ いつも親切です。

回答

これからも満足頂ける対応を致します。又、伝言は必ず担当に伝えるようこれからも徹底致します。

(1 3) ケアマネジャーは月1回以上訪問し、あなたに面接して、心身状況や介護サービスの提供状況等を確認していますか

- ・ よく訪問してくれます。
- ・ 家族共会うように調整頂いています。
- ・ とても親切です。
- ・ ケアマネジャーさんは、いつもお世話になっています。ケアマネさんは声がソフトで優しく、いつもニコニコしてらして、なにか私が心をいやされている感じです。
- ・ いつも優しくお話下さいます。
- ・ お忙しいとは思いますが、月一回の訪問日を固定して頂くと嬉しいです。(例えば第一月曜日とか・・・)

回答

訪問の曜日・時間の指定がございましたら、できる限り対応させて頂きたいと思いますので、担当ケアマネジャーへ遠慮なくお伝え下さい。

(1 4) ケアマネジャーは、サービス提供者や関係機関と連携を取っていますか。

- ・ 大変良く連携してくれます。
- ・ 補助具やベッドなどの配慮が適切でした。
- ・ ケアマネさんにお話したこと、デイサービスでの母のこと、いつもお互い連絡しあっているのだなと思っています。
- ・ 主人はパーキンソンです。主人のケアマネジャーさんは、みどり園のケアマネジャーさんです。本当に親身になってお世話して下さいます。感謝しております。
- ・ よく分からない。

回答

今後も各関係機関連携を図ってまいります。

居宅アンケート集計結果

(15) その他、お気付きの点(苦情・要望・提言等)があれば、ご記入下さい。

- ・ 最高に親切でとても良いケアマネジャーです。これからもよろしく願いいたします。
- ・ いろいろとお世話さまになります。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ・ 大変良くして頂いています。ありがとうございます。
- ・ 毎回、どんな時も気持ち良くしてもらっています。今後ともよろしく願います。アリガトウゴザイマス。
- ・ ケアマネジャーが不在の時にTELしても必ず回答が返ってくるので安心しておられます。本人はもちろんですが、家族にもいろいろと配慮頂いて満足しています。
- ・ ケアマネジャーさんは、大変よくサポートして下さいます。介護を受けている本人以外、家族のグチもよく聞いて受け止めて下さいます。感謝しております。
- ・ 家族として感謝しています。
- ・ 現在満足しています。ありがとう。
- ・ いろいろと気遣いをして頂いてありがとうございます。一人暮らしをしていても、非常に安心して暮らせます。ありがとうございます。
- ・ 何もいう事はございません。大満足です。ありがとうございました。
- ・ 訪問の際、事前に電話を頂けるのはありがたい。
- ・ ケアマネさんが素晴らしい方でよかったですと思っております。ありがとうございます。
- ・ いつも、親身にご相談にのって頂いて助かっております。こちらが気付かない点なども気遣ってくれる事が多く、心強いです。これからもよろしく願います。
- ・ 体の事は、来なさる度に気を付けて頂いて有難く思っています。気やすくいろんな事をよく聞いて頂いて居ます。
- ・ ケアマネジャーさんに大変感謝しています(今自分があるのはケアマネジャーのおかげです。)
- ・ ケアマネジャーさんが親切に対応して下さいます。ありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・ すべてに於いて気に掛けて戴きますことを有難く思っております。この後もよろしく願い申します。
- ・ デイサービス・ヘルパーともになかなか受け入れてもらえないかと思っておりましたが、ケアマネジャーさんをはじめ、デイサービス・ヘルパーさんのおかげで今ではとてもよくなじんでおります。時々、不満も漏らすようですが・・・。皆さんにとってもよくして下さい、有難く思います。
- ・ いつ笑顔で対応されています。
- ・ 変わらないでほしいです。今の方でよいです。
- ・ 本当によい人で話しやすく、会うのが楽しみにしています。これからもよろしく願い致します。
- ・ 今の所変わった事ないので感謝しています。
- ・ いつも丁寧に対応・相談にのって下さり、ありがとうございます。今後共よろしく願います。
- ・ 仕事に行っているのも、助けてもらって本当にありがたいです。留守の間、病院まで連れて行ってもらい、親切にして頂きました。ありがとうございました。
- ・ 初めてケアマネジャーさんにお会いして話を聞いていただいたり自分も話をしたりしてとてもよいケアマネさんです。感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・ ケアマネさんは細かい気遣いでよくして下さいるのでとても助かっています。今後とも宜しく願います。
- ・ 職員の皆様は優しく付き合ってください、有難く思っています。みどり園に行くのが楽しみです。これからもマダマダお世話になる事と思いますが、どうぞ宜しく願います。
- ・ いつも本当に話を聞いてくれています。苦情もすぐ伝えてくれています。これからもよろしく願います。
- ・ 入所に対しての家族の対応について配慮が行き届かない時には、ご指示頂きますようよろしく願い致します。
- ・ 職員の皆様がその方々に合わせて話をして下さるので、大変ありがたく感謝しております。
- ・ すべての面で家族皆でありがたく感じております。いつも御親切にして頂き、母もとても嬉しく思っています。これからもどうぞよろしく願い致します。
- ・ 大変、お世話になっております。こんなにもお世話して下さいとは思いませんでした。私たちが高齢者になったら、安心してお世話になりたいと思います。(その時はよろしくね)

居宅アンケート集計結果

- ・ 母がいつもお世話になっており、ありがとうございます。認知症は本当に残酷な病気だとつくづく思います。母が悪いわけではない事も重々承知しています。しかしながら、身内だからこそ葛藤もあり、第三者の皆様のご意見や励ましによって、折れた心を立て直す事ができたりもしています。いずれは、誰もが年老いていきます。そして子供のようになっていくでしょう。今まで息子である私の事を見守ってくれたと同様に、これからは私が見守っていこうと思っています。(限界はあるでしょうが・・・)皆様にはもっともっとお世話になるかもしれませんが、これからもよろしく願いいたします。
- ・ 職員さん達の車の運転が無暴です。もう少し、交通ルールを守って運転してください。

回答

申し訳ありませんでした。会議におきまして今一度、交通安全に努めるよう、そしてマナーの厳守をす
るよう、厳しく指導致しました。職員一人一人、交通ルールを守り安全運転に心掛けたいと思います。