

令和4年度アンケート集計結果 令和4年3月実施

送付数	回答数	回答率
97	48	49.48%

●アンケート回収数

デイサービス	訪問介護	ケアマネジメント	訪問看護	合計
48				48

①現在ご利用されているサービスにチェックを付けてください

デイサービス		訪問介護		ケアマネジメント		訪問看護	無記入
通所介護	生活介護	訪問介護	居宅介護	居宅	計画相談		
20	19						13

ご利用者様アンケート（デイサービス）

②サービスの開始時及び個別支援計画のないように変更が生じた際、職員から事前に懇切丁寧な説明を受けられていますか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
11	34		2		1	48

記入欄

- ◆送迎の時間が途中から変わった時、連絡がなかったような…。

③現在利用しているサービス内容、方法、時間等のご利用者様・ご家族様の意向に沿ったものですか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
11	31		3		3	48

記入欄

- ◆先日「私友達いない」と本人。職員さん以外に仲良く出来る人はいないのかな？
- ◆早く帰れないから
- ◆お迎え時間が日によって随分時間差があって戸惑う。

④サービスはご利用者様・ご家族様の諸事情や心情に十分に配慮されたものになっていますか。

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
12	34		1		2	49

記入欄

- ◆コロナのせいで多分ピリピリ感を感じているのかな？仕方ないけど…。
- ◆いつも細かい所まで気を付けて、大変良くして頂いてます。（特に竹内さん、田村さん）

⑤職員の言葉使いや態度は適切で好感の持てるものですか？

また、いつも笑顔で丁寧な挨拶が来ていますか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
14	32				2	48

記入欄

⑥職員の知識や技術、及び事業所の対応力に満足していますか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
9	33		3		3	48

記入欄

◆欲を言えば機能訓練の専門家がいれば…と思います。

◆私を介助する時、力まかせに立たせようとする。

無理に力を使わずイスや台など利用して段階的に立たせるのが基本だと思う。

こちらは痛いんです。またシルバーカーなどの扱いも一度教えれば理解できる人と、

何度もわからず何度もやってもわからない職員もいます。

◆一部の方のみ

⑦事業所の設備・備品は安全で快適に利用できていますか？

また、掃除や整理整頓は行き届いていますか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
1	33		2		12	48

記入欄

◆代筆なのでわかりません。

⑧事業所における活動

(機能訓練、創作活動、生産活動、室内リクレーション、外出レクレーションなど)

は満足できるものですか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	31		2		9	48

記入欄

◆機能訓練についてはやや不満。あとは楽しめている。

◆今はコロナ禍で思うようには行きませんが満足しています。

⑨入浴に関するサービスは満足できるものですか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	利用していない	やや不満	不満	無記入	合計
7	25	8			8	48

記入欄

- ◆湿布や薬塗布等感謝しています。
- ◆今は利用していないが、何度か利用させて頂きました。ありがとうございました。

⑩送迎時のドライバー職員の運転は快適で安全に行われていますか？

また、送迎車の掃除は行き届いていますか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	利用していない	やや不満	不満	無記入	合計
8	28		3	1	8	48

記入欄

- ◆シートベルトはしなくていいのか？ドライバーさんに不満はないです。
- ◆安全バーに巻き付けている黄色いテープが汚くて破れたりしてます。
- ◆時間が不規則

⑪事務所に電話した際のスタッフの対応は親切で気持ちの良いものですか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
11	29				8	48

記入欄

⑫昼食時のご飯の量やおかずのお味はいかがですか？

デイサービス銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
4	31		3		10	48

記入欄

- ◆味が好みにあっていない為
- ◆まずい
- ◆おいしいそうです。
- ◆それほど美味しくない。

⑬その他、何かご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書き下さい。

- ◆コロナという非日常？休まず通所したいのですが…やはりリスクをさけるということで休みが多くて申し訳なく思っています。心配や不安なく通所できる日が早く来てほしいです。
- ◆いつもありがとうございます。とても助かっています。本人もとても喜んで通っています。
- ◆日頃のきめ細かな対応に感謝しています。コロナ禍で何かと大変なことが多いと思いますが、デイサービスは必要と感じていますの
よろしくをお願いします。
- ◆いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ◆保護者としてはいつまでも元気に通所できるよう祈る気持ちです。いつもありがとうございます。
- ◆何かと気が付くスタッフ達で助かります。
- ◆デイサービスに寄せていただいてから、元気に楽しく一日を過ごさせていただいています。ありがとうございます。
- ◆水曜日だけ「喫茶」があったり、焼き芋屋さんがあったり、うらやましい。土曜日もやってほしい。
- ◆送迎場所が色々違うのに対応して下さい、ありがとうございます。とても感謝しています。
- ◆コロナ禍の中、対応や人員不足など大変だと思いますが、福祉サービスの維持のため、頑張ってください。
これからもよろしくをお願いします。
- ◆入所させていただいて以来変わることなく（本人はだんだんやりにくくなっていると思いますが）
介助して頂き年々感謝の気持ちが深くなります。これからもよろしくお願い致します。
PCR検査ありがとうございました。
- ◆いつもありがとうございます。送迎も来る前に電話を頂くので待たずにすみませし、助かっています。
本人の調子に合わせた活動内容にして頂き助かります。
- ◆お世話になっています。これからもよろしくをお願いします。

令和4年度アンケート集計結果 令和4年3月実施

送付数	回答数	回答率
231	86	37.23%

●アンケート回収数

デイサービス	訪問介護	ケアマネジメント	訪問看護	合計
	86			86

①現在ご利用されているサービスにチェックを付けてください

デイサービス		訪問介護		ケアマネジメント		訪問看護	無記入
通所介護	生活介護	訪問介護	居宅介護	居宅	計画相談		
		46	22				17

ご利用者様アンケート（ホームヘルプ）

②サービスの開始時及び個別支援計画の内容に変更が生じた際、サービス提供責任者から事前に懇切丁寧な説明を受けられていますか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
31	46		6		3	86

記入欄

- ◆変更が急
- ◆会話の時間を重きにおいて時間設定を！
- ◆当日時間が来ているのに来られず電話で明日になった
- ◆担当者の変更が多くその都度引継ぎが出来ていない事がある。

③現在利用しているサービス内容、方法、時間等のご利用者様、ご家族の意向に沿ったものですか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
31	50		3	2		86

記入欄

- ◆ポイント介助の時間変更を希望したときに対応をもっと融通をきかせて欲しい。
外出の予定はそんなに何日も前から立てられる時と立てられない時があります。
無理して予定の時間に帰宅しようとする急ぎすぎて安全面で危なさを感じる時があります。
予定変更に関してもう少し大らかで温かい対応をお願いします。
(他事業所のヘルパーが帰宅時に介助に入っている間でも同じです)
- ◆本人の体調によって状態に応じて会話の設定等考えて下さい。
- ◆Tさんだったら満足

④サービスはご利用者様・ご家族の諸事情や心情に十分配慮されたものになっていますか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
33	47		5	1		86

記入欄

- ◆朝の介助でベットから車いすにただ乗せるだけでなくうまくシーティング（車いすで座位をとる）をすることがいかに本人にとって大事かといことをもっとわかってほしいです。きちんとシーティングされていないのに介助者が気付かずそのままことが多いです。その辺をもっと勉強してほしいです。
- ◆上部で指摘している状態です。
- ◆私のところに来て下さるヘルパーさんは皆丁寧で親切でソフトタッチで大変満足しています。（Aさん、Hさん）
- ◆Tさんだったら満足
- ◆サービス内容が雑である。

⑤サービスの内容や時間等について個別支援計画通りにサービスが提供されていますか？
また、訪問時間が遅れた際、事前に事業所やヘルパーから連絡がありますか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
28	48		5	3	2	86

記入欄

- ◆利用者が使える、カイポケの利用者版のようなものを必要な人には作ってほしい。
今はいちいち電話をしないといけないので不便です。
- ◆遅刻しても何も言わずそのままサービスに入って時間より早く帰られたことがある。
- ◆時間の連携に不備な所があった
- ◆多少の時間のズレがあっても気にしない。
- ◆時間が過ぎやっとな連絡があった

⑥ヘルパーの言葉遣いや態度は適切で好感のもてるものですか？
また、入室時と退室時には笑顔で丁寧な挨拶ができていますか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
37	44		4		1	86

記入欄

- ◆もう少し身だしなみに気を使ってほしいと思う人がいます。（頭がボサボサ）
楽しく喋って下さるのはいいのですが次に他の利用者さん宅に行かれることも頭において
うちではほどほどに切り上げて他のお宅（おじいちゃん、おばあちゃんになど）で
もっと喋ってあげてほしい。
夜の最後の介助の場合、帰る時の少し前にパット交換を本人が希望したときは
おしゃべりせずに希望に対応してほしい。あまりしゃべり続けられると「パットを変えて」と
言い出しにくい。帰る時間が迫っている時は特に言いにくいです。
- ◆玄関に足形（靴下）のあとがついていることお風呂の後、湯舟にふたをしてほしい。

⑦ヘルパーの服装や身だしなみ、髪型は清潔ですか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
24	53		4		5	86

記入欄

- ◆⑥でも書きましたが清潔にさわやかに季節に合った格好してきてほしいです。
- ◆清潔感がない
- ◆ラフすぎる
- ◆ボサボサの人が居る

⑧ヘルパーの知識や技術、及び事業所の対応力に満足していますか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
27	47		5		7	86

記入欄

- ◆技術的にはまだまだ足りない人が多いので〇〇家では〇〇の教える通りにやって下さい。
わからない時は聞いてね。「まだやり残したことはないですか？」聞かれますが④で書いたようにちゃんとシーティングが出来ているかどうかを確認する余裕を持って欲しいです。
- ◆人によって手作業がいまひとつ

⑨事務所に電話した際のスタッフの対応は親切で気持ちの良いものですか？

訪問介護 銭形

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
24	50			1	11	86

記入欄

- ◆ポイント介助の時間変更した時の対応、電話に出る人は事務所の顔だと思って出てほしいです。
おじいちゃん、おばあちゃんが話し相手がほしくて電話した時もちゃんと聞いてあげてね。
それ用の電話対応係をおいてほしい。
- ◆感じがいい。

⑩訪問介護銭形のヘルパーを利用するようになってから

自分のできる事が増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか？

訪問介護 銭形

はい	いいえ	分からない			無記入	合計
48	1	27			10	86

記入欄

- ◆身体介護なので時間がせいて自分ができるとなると言っている暇がありません。
それよりも自分自身の身の回り、服の着方、身だしなみが綺麗に整ったかどうかの方が大事にしたいことの一つである。
もうひとつ言うならヘルパーさんに教えなければいけないことがありすぎてこちらが自分で出来ているかどうか教える暇はないよ。
- ◆いい感じで対応されています。
- ◆ほぼ変わらない
- ◆来てくれた時は気持ちが落ち着く、帰るとウツになる

⑪その他、何かご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書き下さい。

- ◆銭形様には長年来ていただきありがとうございます。この前のコロナ騒ぎも落ち着いたようで何よりです。
65歳になったら銭形の介護保険のデイにいくぞ！って言うから頑張っている若い子を長いこと働いてもらって下さい。
他の人もよくしてくれているけどSさんが何かの折で会社を退社される時には私の気持ちも含めて大きな花をあげてください。よく頑張ってくれてるもん。「お母さんの世話をしに帰らなあかん」って言うてたよ！Sさん2号を選んでいてね。
- ◆サービス内容が最初に説明したとおり、できていません。おむつのつけ方をはじめサービス全部がいい加減な仕事です。
- ◆支援依頼を20日までにしてありますがその後依頼が受けられるのか誰が来て下さるのか連絡がなく、こちらから連絡をうかがうことがほぼ毎月です。長年の方から担当が変わったことでこれが今のやり方なのかもしれませんが来てくださったヘルパーさんに次回はいつ誰が来て下さるかを聞くという流れになったのでしょうか？
- ◆本当に感謝しています。何も文句はありません。皆さんの笑顔に癒されています。
- ◆このままよろしくお願いします。
- ◆Yさんに良くしていただいて喜んでます。来ていただく時間を楽しみにしています。
- ◆他人が家に入られますので家の中の片づけや又、本人の衣服などに気を遣う。
- ◆感謝です♡
- ◆月間に何個お見えになるのですか？
- ◆訪問は喜んでおります。よろしく申し上げます。一人暮らしは孤独です。アハハ！
- ◆体がずいぶん不自由になってきて自身で出来る事が減ってきましたので手伝ってもらえてありがたいです。（服の着脱など）
- ◆急な事に対しても対応していただき本当に感謝しています。
- ◆入退室に気を配っている。こちらもそれなりに気を付けている。
- ◆いままで通りで良い。
- ◆いつの間にも明るく親切で私の事をとても考えて下さりお気遣い本当に感謝しています。
ありがとうございます。これからどうぞよろしくお願い致します。
- ◆本当に助かっています。ありがとうございます。
- ◆いつも丁寧かつ親切にして頂きありがとうございます。
- ◆いつも親切に対応していただいています。ありがとうございます。
- ◆毎夕、夜等（土日）、たくさん銭形さんに入って頂き、本人も家族も大変心強く思っています。
ありがとうございます。
- ◆細かいところまで気が付いて頂けるのでとてもありがたいです。
- ◆毎回、家事で一番おっくうだった食事作りでおいしい料理を体調に合わせて作ってくださり感謝しています。
洗濯等自分でできそうな時は、する元気も出て、今少し体調が悪いのでお任せすることもあります、
快くして下さるのでありがたいです。心身ともに助かっています。

令和4年度アンケート集計結果 令和4年3月実施

送付数	回答数	回答率
125	44	35.20%

●アンケート回収数

デイサービス	訪問介護	ケアマネジメント	訪問看護	合計
		44		44

①現在ご利用されているサービスにチェックを付けてください

デイサービス		訪問介護		ケアマネジメント		訪問看護	無記入
通所介護	生活介護	訪問介護	居宅介護	居宅	計画相談		
				23	11		13

ご利用者様アンケート（ケアマネジメント）

②ケアプランの開始時及びケアプランの内容に変更が生じた際、
ケアマネージャーから事前に懇切丁寧な説明を受けられていますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
12	26	4		2	44

記入欄

- ◆ケアマネージャーとの話が短時間だ。
- ◆専門用語がわかりにくい
- ◆ケアプランの内容や作成は良いが家族のことがわかっていない。

③ケアマネージャーが作成するケアプラン及びサービスの内容は
ご利用者様・ご家族の意向に沿ったものですか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
14	27	2	1		44

記入欄

- ◆ケアマネージャーとの話が短時間だ。
- ◆作成に関する事は良いが家族の思いが伝わりにくい点がある。
- ◆毎日スケジュールがあるのがつらい。

④ケアマネージャーは、サービス利用の調整や手配などご利用者様・
ご家族様の要請に対して即時対応できていますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
14	27	3			44

記入欄

- ◆ケアマネージャーとの話が短時間だ。
- ◆スピード感が足りない。
- ⑤ケアマネージャーが行うケアマネジメント業務はご利用者様・ご家族様の
諸事情や心情に十分に配慮したものですか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
13	28	3			44

記入欄

◆ケアマネジャーとの話が短時間だ。

◆施設に関することがあまり知識がない。

⑥ケアマネジャーの言葉遣い、態度、服装、身だしなみなどは適切で好感の持てるものですか？

また、いつも笑顔で丁寧な挨拶ができていますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
17	26	1			44

記入欄

◆ケアマネジャーとの話が短時間だ。

⑦ケアマネジャーの知識や技術、対応力に満足していますか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
14	28	2			44

記入欄

◆分からない

◆まあまあ

◆ケアマネジャーとの話が短時間だ。

◆家族の思いが伝わりにくい。施設の知識がマイナス面がある。

⑧事務所に電話した際のスタッフの対応は親切で気持ちの良いものですか？

銭形企画居宅介護支援事業所

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
7	32	1		4	44

記入欄

◆電話の対応は良いがケアスタッフの理解がない。

⑨その他、何かご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書き下さい。

◆いつもいつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

◆いつもお世話をかけありがとうございます。

◆90を過ぎてから本当に老人になったなと自分でわかるようになりました。

迷惑をかけないでお世話になりたいなと思っています。今後共よろしく願いします。

◆よくやってくれています。

◆メールで詳しく説明して下さい。

令和4年度アンケート集計結果 令和4年3月実施

送付数	回答数	回答率
32	14	43.75%

●アンケート回収数

デイサービス	訪問介護	ケアマネジメント	訪問看護	合計
			14	14

①現在ご利用されているサービスにチェックを付けてください

デイサービス		訪問介護		ケアマネジメント		訪問看護	無記入
通所介護	生活介護	訪問介護	居宅介護	居宅	計画相談		
						14	

ご利用者様アンケート（訪問看護）

①サービスの開始時及び訪問看護計画の内容に変更が生じた際、
看護師から事前に懇切丁寧な説明を受けられていますか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	7		1			14

記入欄

②現在利用しているサービス内容、方法、時間等のご利用者様、ご家族の意向に沿ったものですか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
5	9					14

記入欄

◆時間を長くして欲しい

③サービスはご利用者様・ご家族の諸事情や心情に十分配慮されたものになっていますか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	7		1			14

記入欄

④サービスの内容や時間等について個別支援計画通りにサービスが提供されていますか？
また、訪問時間が遅れた際、事前に事業所や看護師から連絡がありますか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
4	8		1		1	14

記入欄

◆だいたいあってるが・・・

- ⑤看護師の言葉遣いや態度は適切で好感のもてるものですか？
また、入室時と退室時には笑顔で丁寧な挨拶ができていますか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	8					14

記入欄

- ⑥看護師の服装や身だしなみ、髪型は清潔ですか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	8					14

記入欄

- ⑦看護師の知識や技術、及び事業所の対応力に満足していますか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
4	9			1		14

記入欄

- ◆もう少し知識がほしい

- ⑧事務所に電話した際のスタッフの対応は親切で気持ちの良いものですか？

訪問看護 CoCo

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
5	9					14

記入欄

- ⑨その他、何かご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書き下さい。

- ◆皆様いい方なのでなんでもこたえてくれるので私はうれしいです。来てくれるだけでも嬉しいです。
- ◆一人暮らしですので週1の訪問が楽しみです。
- ◆介護保険の点数不足で時間が短縮になってしまい残念です。
- ◆いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。看護師さんとのやりとりにいつも救われています。