

## 平成 30 年 居宅満足度調査結果【ご利用者・ご家族向け】

配布数：162 回収数：104 回収率：64.2%

### 【調査対象】

1. ご利用者ご本人 ( 38 )
2. ご家族 ( 60 )
3. その他 ( 0 )
4. 回答なし ( 6 )

### 【問 1】 言葉遣い、服装、身だしなみは適切ですか

良い ( 86 ) やや良い ( 4 ) 普通 ( 12 ) やや悪い ( 1 ) 悪い ( 0 )  
回答なし ( 1 )

### 【問 2】 現在、訪問にお伺いしている時間は適切ですか

良い ( 88 ) やや良い ( 5 ) 普通 ( 9 ) やや悪い ( 1 ) 悪い ( 0 )  
回答なし ( 1 )

### 【問 3】 ご利用者様、並びにご家族様の話を親身になって聴いていますか

良い ( 80 ) やや良い ( 10 ) 普通 ( 13 ) やや悪い ( 0 ) 悪い ( 0 )  
回答なし ( 1 )

### 【問 4】 サービス利用にあたり、納得できる説明と情報を伝えていますか

良い ( 74 ) やや良い ( 16 ) 普通 ( 12 ) やや悪い ( 1 ) 悪い ( 1 )

### 【問 5】 ケアプランはご利用者、およびご家族の希望が反映されていますか

良い ( 74 ) やや良い ( 13 ) 普通 ( 14 ) やや悪い ( 0 ) 悪い ( 0 )  
回答なし ( 3 )

### 【問 6】 サービスの内容の変更や急な出来事が起こった時、気持ちよく対応してくれますか

良い ( 86 ) やや良い ( 7 ) 普通 ( 10 ) やや悪い ( 0 ) 悪い ( 0 )

回答なし（１）

【問 7】 ご利用者やご家族の秘密を守ってくれますか  
良い（79） やや良い（8） 普通（11） やや悪い（0） 悪い（0）  
回答なし（6）

【問 8】 ケアマネジャーに相談したことでサービスにつながり自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか  
良い（61） やや良い（16） 普通（22） やや悪い（1） 悪い（0）  
回答なし（4）

【問 9】 日頃の不満や苦情を気軽に言うことが出来ますか  
良い（60） やや良い（23） 普通（15） やや悪い（2） 悪い（1）  
回答なし（3）

【問 10】 サービスを利用し、日頃の暮らしに良い変化はありましたか  
良い（64） やや良い（19） 普通（19） やや悪い（0） 悪い（1）  
回答なし（1）

【その他ご意見・ご要望】

- ・シーツ等大きいもので洗濯がかわきにくいもの、自分で庭の竿に干す時足元がふらついたり、重くてできにくい時、ヘルパーさんにコインランドリーで乾かしてきて頂きたいです。
- ・言う場がない。特に悪い影響はない。何をしてもらっているのかわからない。だいぶ良くなってきています。
- ・お世話になります。「良い」の項目がなくすみません。スムーズに過ごせているということありがとうございます。
- ・家族のこととなると、客観的に助言をして下さる方の存在がとてもありがたいです。仕事に支障がないよう、土曜日に訪問して下さるのも大変助かっています。今後もよろしくお願い致します。
- ・大切な事は電話ではなく納得のいくように説明してください。以外は良くして下さっています。
- ・ショートステイを一度利用させて頂きましたが、対応よく応答して下さい安心して出かけられたこと感謝しています。ショートステイの空部屋がもう少し多いと利用しやすいと思います。また、老人ホームの男性部屋が少ないようですが、増やされる予定はないですか。将来近いうちに利用させて頂けたらと思っています。

- ・積極的に行くようにするにはどうすれば？何か良策があれば教えて欲しい。
- ・いつも親切に迅速に対応して下さい助かっています。ちょうど1年くらいお世話になっていると思いますが、本人も家族も安心して介護サービスを受けさせてもらっています。これからもよろしくお願いします。
- ・スタッフの方々みんな優しいし、イベントなど色々あって毎回楽しいです。
- ・今の通り気持ちよく来て下さるといいと思います。
- ・まだサービスを始めて間もなく分からないことばかりで戸惑う事が多々あり、どうしようもない質問にも丁寧に答えて頂き感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・今の状態が悪くなった時にどうするかが気になる点ではある。
- ・何もかも言うことはありません。家族共々に満足しております。今後とも変わりませずお願い申し上げます。
- ・来訪を楽しみにしています。これからもよろしくお願い致します。
- ・親身になっていろいろ話を聞いてくださりなんでも相談させてもらってとても気持ちも楽になります。こちらの気持ちに寄り添って下さりとてもうれしいです。これからもよろしくお願いします。
- ・大変助かっている。本人は病気もあり気分の良し悪しで変わることがある。家族としては利用できて非常に良く接して頂き感謝しています。
- ・いつも細かい気配りを頂き喜んでおります。
- ・非常に助かっております。今後もよろしくお願いします。
- ・いつも温かい対応をして頂き、支えてもらっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・毎月気持ちよく対応していただいています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。週1回のデイサービス楽しみにしております。
- ・アンケート評価の欄に「分からない」の選択があってもよいのではないかと思いました。

平成 30 年 11 月 21 日