

## 令和3年度アンケート集計結果

令和3年3月実施

(株)銭形企画・(株)銭形

送付数	回答数	回答率
350	239	68.29%

### ●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
59	104	61	15	239

### 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	24	58	25	27	10	15	66

### 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
15	38		5	1		59

#### 記入欄

- ◆色々な事で説明は受けていない。
- ◆職員からの説明ない。
- ◆送迎時のTELの事とか教えられてなく初日から迎えに来なかった。

### 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
18	38		3			59

#### 記入欄

- ◆朝の迎えの時間がまちまち。
- ◆お昼ご飯の12時までにお風呂に入れたい人はだいたい同じ人ばかり。自分も含め後回し感がする。
- ◆言われた通りにやる

### 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

20	34		4	1		59
----	----	--	---	---	--	----

記入欄

- ◆何はよくわからない事が大いにある。
- ◆十分に配慮されていない。
- ◆お風呂は午前中にみんな入れないなら午後に分けても良いのでは？  
ここはデイサービスだけどナイトサービスしてる所は夜お風呂に入ります。
- ◆利用者間でのトラブル？どこまで職員に伝えるべきか。利用者から伝えないと職員さんの  
気付き・配慮は無理かな？

**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できていますか？**

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
22	34		2	1		59

記入欄

- ◆ハブラシがない。洗面所に持って来て欲しい。
- ◆言ったことをやってもらえない事がある。
- ◆これだけの挨拶をしないといけない、言葉使いもと気にし過ぎてもらって堅苦しくなってしまうので  
コミュニケーションがとりにくくなる場合もあると感じました。

**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
17	37		5			59

記入欄

- ◆個別に対応してもらってありがたく思っています。
- ◆食事の配膳忘れ、禁止食間違、シルバーカーの使い方も知らない、知ろうと聞いて来ない。
- ◆コロナでマスク→声掛け、話しかけが通じてるか不安。  
マスクの無い時でも本人の理解できる話し方かどうか？  
丁寧な話しかけはありがたいけど丁寧な言葉は理解しにくい＝簡単な言葉がわかりやすい
- ◆満足だが不満足

**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
7	41			1	10	59

記入欄

- ◆事務所の設備の内容はわからない。

◆行くことが出来ていないのでわかりません。

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
8	38		3	1	9	59

記入欄

- ◆利用者が増えて前よりもそんなにできない
- ◆内容がわからない。
- ◆コロナが早く終わりますように。
- ◆機能訓練を少し入れて下さい。
- ◆機能訓練と呼ぶまでの事は実際難しい?

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	用していな	やや不満	不満	無記入	合計
12	30	5	3	1	8	59

記入欄

- ◆お風呂に入るのがおそくなる。
- ◆湯船が汚い。
- ◆いつも12時のご飯に間に合わず遅くなること。
- ◆できているが不満

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	用していな	やや不満	不満	無記入	合計
11	36	1	5		6	59

記入欄

- ◆お年寄りの運転は不安。眼鏡じゃないほうの人。
- ◆シートベルトの着用は?
- ◆運転がこわい

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
20	34		1		4	59

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
7	31		6	2	13	59

記入欄

- ◆前の方が良かった。
- ◆日によって差がある。酢の物のミカンはいらん。
- ◆まずい。
- ◆わかりません。オヤツは人によっていない人がいる。
- ◆おかずが食べられないくらいまずい。
- ◆味が濃い。塩辛いものが多い。
- ◆焼き魚はあたたかい方が良くと思います。
- ◆少ない
- ◆おかずの量が少し少ないです。メニューにカレーライス、生野菜たまには食べたいです。

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。

- ◆いつもお世話になりありがとうございます。親が安心して仕事出来る事ありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ◆朝のお迎え時間が日によって1時間ぐらゐの差があるので戸惑う事がある。こちらとしては早く来ていただくとありがたいのですが…（笑）
- ◆利用者本人が記憶障害があり、詳しくわからないことがあります。特に不満を口にすることがありません。以上の様に記入させて頂きました。家族からはいつも気持ち良く対応していただいてありがたく思っております。
- ◆ストレス健康被害は食事の質が悪い為、早急に改善して欲しい。
- ◆以前からもお願いしていた事ですが、送迎車に車椅子を乗せてもらうときにリフトを上げて前進させる時に車椅子を持ちながら職員の方が車に上がられるのを危険なのでやめてもらいたいと思います。
- ◆いつもお気遣いくださり、ありがとうございます。職員の皆様のご息災をお祈りいたします。
- ◆いつも職員さんには大変お世話になって喜んでおります。皆さんやさしくて親切でこまやかな心遣いをして頂いて、ありがたく思っております。
- ◆入口の所に鞆（帰る時の）山積みしていたり、落ちたりしているし、下駄箱も掃除している感が無くスリッパも汚い。もう少し整理整頓、掃除をして欲しい。いつも汚いな～と思って見えています。
- ◆本人は答えられないので代筆です。祝日や、年末年始もお休みなく開けていただいて感謝しています。
- ◆本人でないのわからない部分はあつての回答になっています。利用者の悩みや問題を職員全員が理解、配慮されているか不安。
- ◆いつもお世話になっております。多くの電話に対応していただいてありがとうございます。TVの画面が気になるで一時期言っていたようですがニュースや報道番組以外の映像なら大丈夫そうです。
- ◆わかり点が多い

◆デイサービスに通う事＝リハビリになっており家族として感謝しております。

◆いつもありがとうございます。

### ご利用アンケート（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	62		4	1	4	102

記入欄

◆わすれる・あるいはきいていない。

◆月のうちスタッフ変更が多い。

◆満足としますがこちらからの依頼した内容通りに対応して頂き、そのことに問題はありませんが結果の答申がないままに進められたことがあります。

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	69		2		2	104

記入欄

◆8時から7時にして欲しい。

◆30分作業30分お話で少し不満です。

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
30	71		2		1	104

記入欄

◆特に●●HPさんのアドバイスに気配りに感謝しています。

◆やや不満になるかわからないんですが言葉の意味がわからない時があります。

少し話の流れを伝えてもらえたら助かります。（具体的に言えなくてすみません）

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？

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
34	62		4	1	3	104

記入欄

◆ただしんどのいで、きちんと言えない。

とこっちがウソを言ったかのように言われて不愉快だった。

◆遅れますの連絡があればいいなと思います。時間指定があるときだけは。

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
36	63		3		2	104

記入欄

◆人による

◆慣れがあっても挨拶はしてほしい

◆皆様お元気で笑顔がさわやか、とてもよく対応していただいております。

⑦ヘルパーの服装や身だしなみ、用いる道具は清潔かつ業務に適したものですか？

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
33	64				7	104

記入欄

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
33	60		3		8	104

記入欄

◆若い人は技術を向上して欲しい。

◆ヘルパーさんの差を感じる。

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
32	57		3		12	104

記入欄

◆まあまあ満足です。

◆まだ電話したことがありませんが、介助していただいている職員さんの対応でスタッフさんの称るがわかります、大いに満足と確信しています。

◆以前に比べ機械的に感じる。

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
67	5	22			9	103

記入欄

◆本人はわかりませんが、家族の私がそう感じています。（はい。）

◆現状維持

◆クオリティは上がっていると思います。自分のできる事が増えたり→いいえです。サービスを受けている限りADLは下がらないと思いますので引き続きサービスを宜しくお願いします。

◆気持ちが明るくなった。自分で出来る事は少なくなってきたけど。

◆回数が少なかったり、今はコロナでお休みさせてもらっています。

◆明るくはなったが出来る事は減っている。（はい。）

◆足が悪いのであまり動けない。

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。

◆●●さんいつもありがとうございます。

うちの●●さんにいつも明るい笑顔で挨拶して下さいありがとうございます。

◆ヘルパーにあまり変更がないように。あまり若い方は…

◆毎日来て欲しいです。

◆なんでも話せる人がいたら…。

◆わがまを聞いていただき感謝しています。

◆交通ルールを守れるようなスタッフ配置をお願いします。

◆難しいと思いますが体調の悪い時の夜間対応のサービスを取っていなくてもTEL対応に始まり、ヘルパー対応の急きょ訪問をお願いしたいです。又、介護タクシーと一緒に乗っていただく時もタクシーの方と一緒にしっかりと体を支援して欲しい。ヒヤリとする時がたまにあります。

◆いつも楽しく待っています。今後とも変わらずお世話よろしくお願いします。

◆急にスタッフが変な場合、事前に連絡が欲しい。本人が戸惑う時があるので。

◆いつもありがとう。

◆特に天気などで当日キャンセルが多くなってしまいご迷惑をおかけしてすいません。

これからもよろしくお願いします。コロナ状況で3月はお休みでお願いします。

◆来訪時間が合わず来訪いただけない場合空きが出来ればご連絡いただければありがたいです。

◆こんな90歳になろうとしている老人には全てに対して何の不満もありません。ただただ感謝あるのみです。

◆いつもありがとうございます。

◆コロナの緊急事態宣言の時の対応（時間や行き先）などある程度ほかの事業所と合わせて欲しい。

◆皆様頑張ってやって下さっています。ありがとうございます。

決まった時間ですのではなかなか大変だと思います。これからもよろしくお願いします。

◆当日に体調変化（発熱）etcにより中止した場合キャンセル料金が発生するのは納得出来ないと思うのです。

◆助かっています。良くして頂いております。

◆良くしていただきありがとうございます。

◆あるヘルパーさんについて全く手を抜きなく仕事されている事は感じていますが

ヘルパーさんとして知識不足、誤った対応、人として誤った言葉、表現の仕方などマイナスの面の多さが気  
 ◆家族以外の者と話す事が増えてきたおかげで感情を出す事が少しずつできるようになってきました。  
 いろんな方と楽しく話す時間がもっと増えればありがたいです。

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
18	41	1		1	61

記入欄

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
17	39	1	1	3	61

記入欄

◆分からない

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
16	39	3		3	61

記入欄

◆早いけど・・・

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
17	40	1	1	2	61

記入欄

◆分からない

⑥ケアマネージャーの言葉遣い、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	41	1		2	61

記入欄

⑦ケアマネー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
18	37	4		2	61

記入欄

- ◆分からない
- ◆まあまあ

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
19	28	1		13	61

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。

- ◆夫婦でいつもお世話になりありがとうございます。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。
- ◆外出時などにくちびるが半分しびれる。言いたいことも言えない。
- ◆今のままで今後もよろしく願いいたします。
- ◆いつもすぐ対応して頂けるので感謝です。
- ◆家族からの要望にはいつも丁寧に応じて頂き感謝しております。  
現在の利用者本人の症状に合うサービスがどの様なものかが家族には知識不足でわからないことだらけですので、今後とも何かとご提案などいただけるとありがたいです。
- ◆コロナ禍によって予定が中止になったり色々忙しいと思いますが、手を抜かずに団結して頑張ってください。
- ◆いつも楽しく指導いただきこんな年寄りには何も云うことはありません。  
たのしく参加させてもらいよろこび一杯です。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。よろしく願いします。
- ◆いろいろとわがままを本人申しますがいつも優しく対応していただき見捨てずにお世話していただいておりますこと感謝しております。以前主に介護保険でお世話になっておりました時3ヶ月ほど、というか新しい年度からはつかなかったことがあります。ケアマネさんから見離されたことが2（デイサービスを休むことが多かったためと思います。）

## ご利用アンケート（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
7	7				1	15

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
6	8			1		15

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
7	8					15

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
6	8		1			15

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	7		1		1	15

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				1	15

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
7	7		1			15

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	8				2	15

記入欄

⑩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。



















令和3年度アンケート集計結果 令和3年3月実施

送付数	回答数	回答率
350	239	68.29%

●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
59	104	61	15	239

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	24	58	25	27	10	15	66

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
15	38		5	1		59

記入欄

- ◆色々な事で説明は受けていない。
- ◆職員からの説明ない。
- ◆送迎時のTELの事とか教えられてなく初日から迎えに来なかった。
- ◆個別支援計画書へのサインのみ求められ説明はなかった。（変更はなかったけど）

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
18	38		3			59

記入欄

- ◆朝の迎えの時間がまちまち。
- ◆お昼ご飯の12時までにお風呂に入れたい人はだいたい同じ人ばかり。自分も含め後回し感がする。
- ◆言われた通りにやる

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
20	34		4	1		59

記入欄

- ◆何はよくわからない事が大いにある。
- ◆十分に配慮されていない。
- ◆お風呂は午前中にみんな入れないなら午後に分けても良いのでは？  
ここはデイサービスだけどナイトサービスしてる所は夜お風呂に入ります。
- ◆利用者間でのトラブル？どこまで職員に伝えるべきか。利用者から伝えないと職員さんの気付き・配慮は無理かな？

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
22	34		2	1		59

記入欄

- ◆ハブラシがない。洗面所に持って来て欲しい。
- ◆言ったことをやってもらえない事がある。
- ◆これだけの挨拶をしないといけない、言葉使いも、と気にし過ぎてもらって堅苦しくなってしまうのでコミュニケーションがとりにくくなる場合もあると感じました。

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
17	37		5			59

記入欄

- ◆資格もないのに（理学療法士）リハビリ計画書を立てている。その為にストレス、機能障害が悪化した。
- ◆個別に対応してもらってありがたく思っています。
- ◆食事の配膳忘れ、禁止食間違え、シルバーカーの使い方も知らない、知ろうと聞いて来ない。
- ◆コロナでマスク→声掛け、話しかけが通じてるか不安。  
マスクの無い時でも本人の理解できる話し方かどうか？  
丁寧な話しかけはありがたいけど丁寧な言葉は理解しにくい＝簡単な言葉がわかりやすい
- ◆満足だが不満足

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
7	41			1	10	59

記入欄

- ◆事務所の設備の内容はわからない。
- ◆行くことが出来ていないのでわかりません。

⑧事業所における活動

（機能訓練、創作活動、生産活動、室内レクリエーション、外出レクリエーションなど）

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
8	38		3	1	9	59

記入欄

- ◆利用者が増えて前よりもそんなにできない
- ◆内容がわからない。
- ◆コロナが早く終わりますように。
- ◆機能訓練を少し入れて下さい。
- ◆機能訓練と呼ぶまでの事は実際難しい？

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
12	30	5	3	1	8	59

記入欄

- ◆おふろに入るのがおそくなる。
- ◆湯船が汚い。
- ◆いつも12時のご飯に間に合わず遅くなること。
- ◆できているが不満

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
11	36	1	5		6	59

記入欄

- ◆お年寄りの運転は不安。眼鏡じゃないほうの人。
- ◆シートベルトの着用は？
- ◆運転がこわい

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
20	34		1		4	59

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
7	31		6	2	13	59

記入欄

- ◆前の方が良かった。
- ◆日によって差がある。酢の物のミカンはいらん。
- ◆まずい。
- ◆わかりません。オヤツは人によっていない人がいる。
- ◆おかずが食べられないくらいまずい。
- ◆味が濃い。塩辛いものが多い。
- ◆焼き魚はあたたかい方が良くと思います。
- ◆少ない
- ◆おかずの量が少し少ないです。メニューにカレーライス、生野菜たまには食べたいです。

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。

- ◆デイサービスがにぎやかだから杉田さん、川本さん静かにして下さい。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。親が安心して仕事出来る事ありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ◆朝のお迎え時間が日によって1時間ぐらゐの差があるので戸惑う事がある。こちらとしては早く来ていただくとありがたいのですが…（笑）
- ◆職員より利用者が多くどんどん増えてしんどい。前からいる人に目が届いていないのに新規とか本末転倒。利益より大事な事がある。管理者が現状把握出来ていない。出来ているならこんなことにならん。
- ◆利用者本人が記憶障害があり、詳しくわからないことがあります、特に不満を口にすることがありませんでしたので以上の様に記入させて頂きました。家族からはいつも気持ち良く対応していただいてありがたく思っております。
- ◆ストレス健康被害は食事の質が悪い為、早急に改善して欲しい。盗難が少し多いのでは？
- ◆以前からもお願いしていた事ですが、送迎車に車椅子を乗せてもらうときにリフトを上げて前進させる時に車椅子を持ちながら職員の方が車に上がられるのを危険なのでやめてもらいたいと思います。
- ◆いつもお気遣いくださり、ありがとうございます。職員の皆様のご息災をお祈りいたします。
- ◆いつも職員さんには大変お世話になって喜んでおります。皆さんやさしくて親切でこまやかな心遣いをして頂いて、ありがたく思っております。
- ◆入口の所に鞆（帰る時の）山積みしていたり、落ちたりしているし、下駄箱も掃除している感が無くスリッパも汚い。もう少し整理整頓、掃除をして欲しい。いつも汚いな～と思って見えています。
- ◆本人は答えられないので代筆です。祝日や、年末年始もお休みなく開けていただいて感謝しています。
- ◆本人でないのわからない部分はあつての回答になっています。利用者の悩みや問題を職員全員が理解、配慮されているか不安。
- ◆いつもお世話になっております。多くの電話に対応していただいてありがとうございます。TVの画面が気になると一時期言っていたようですがニュースや報道番組以外の映像なら大丈夫そうです。（カラオケなど）
- ◆わかり点が多い
- ◆デイサービスに通う事＝リハビリになっており家族として感謝しております。
- ◆いつもありがとうございます。

令和3年度アンケート集計結果 令和3年3月実施

送付数	回答数	回答率
350	239	68.29%

●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
59	104	61	15	239

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	24	58	25	27	10	15	66

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	62		4	1	6	104

記入欄

- ◆わすれる・あるいはきいていない。
- ◆月のうちスタッフ変更が多い。
- ◆個別支援計画書を持たれて、サ責が訪問されたことないです。
- ◆満足としますがこちらからの依頼した内容通りに対応して頂き、そのことに問題はありますが結果の答申がないままに進められたことがあります。
- ◆サービス提供責任者の方と1年に1回ほどコミュニケーションがとれる時間があればいいなと思います。

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	69		2		2	104

記入欄

- ◆8時から7時にしてほしい。
- ◆30分作業30分お話で少し不満です。

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
30	71		2		1	104

記入欄

- ◆特に鈴木HPさんのアドバイスに気配りに感謝しています。
- ◆やや不満になるかわからないんですが言葉の意味がわからない時があります。少し話の流れを伝えてもらえたら助かります。（具体的に言えなくてすいません）

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？

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
34	62		4	1	3	104

記入欄

- ◆ただしんどいので、きちんと言えない。
- ◆個別支援計画書を確認した記憶はないです。
- ◆あるサービスについて遅れを伝えた際、謝りを言葉に言う前に「そんなはずはない」とこっちがウソを言ったかのように言われて不愉快だった。
- ◆遅れますの連絡があればいいなと思います。時間指定があるときだけは。

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
36	63		3		2	104

記入欄

- ◆被介護者に対する言葉がため口で不快
- ◆人による
- ◆慣れがあっても挨拶はしてほしい
- ◆皆様お元気で笑顔がさわやか、とてもよく対応していただいております。

⑦ヘルパーの服装や身だしなみ、用いる道具は清潔かつ業務に適したものですか？

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
33	64				7	104

記入欄

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
33	60		3		8	104

記入欄

- ◆若い人は技術を向上して欲しい。
- ◆ヘルパーさんの差を感じる。

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
32	57		3		12	104

記入欄

- ◆まあまあ満足です。
- ◆まだ電話したことはありませんが、介助していただいている職員さんの対応でスタッフさんの称るがわかります、大いに満足と確信しています。
- ◆以前に比べ機械的に感じる。

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
67	5	22			10	104

記入欄

- ◆本人はわかりませんが、家族の私がそう感じています。（はい。）
- ◆現状維持
- ◆クオリティは上がっていると思います。自分のできる事が増えたり→いいえです。サービスを受けている限りADLは下がらないと思いますので引き続きサービスを宜しくお願いします。
- ◆気持ちが明るくなった。自分で出来る事は少なくなってきたけど。
- ◆回数が少なかったり、今はコロナでお休みさせてもらっています。
- ◆明るくはなったが出来る事は減っている。（はい。）
- ◆足が悪いのであまり動けない。

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。

- ◆和泉さんいつもありがとうございます。  
うちの茂子さんにいつも明るい笑顔で挨拶して下さいありがとうございます。
- ◆ヘルパーにあまり変更がないように。あまり若い方は…
- ◆毎日来て欲しいです。
- ◆なんでも話せる人がいたら…。
- ◆わがまを聞いていただき感謝しています。
- ◆交通ルールを守れるようなスタッフ配置をお願いします。
- ◆難しいと思いますが体調の悪い時の夜間対応のサービスを取ってなくてもTEL対応に始まり、ヘルパー対応の急ぎよ訪問をお願いしたいです。又、介護タクシーと一緒に乗っていただく時もタクシーの方と一緒にしっかりと体を支援して欲しい。ヒヤリとする時がたまにあります。
- ◆いつも楽しく待っています。今後とも変わらずお世話よろしくをお願いします。
- ◆急にスタッフが変わる場合、事前に連絡が欲しい。本人が戸惑う時があるので。
- ◆いつもありがとう。
- ◆特に天気などで当日キャンセルが多くなってしまいご迷惑をおかけしてすいません。  
これからもよろしくお願いします。コロナ状況で3月はお休みでお願いします。
- ◆来訪時間が合わず来訪いただけない場合空きが出来ればご連絡いただければありがたいです。
- ◆こんな9歳になろうとしている老人には全てに対して何の不満もありません。ただただ感謝あるのみです。
- ◆いつもありがとうございます。
- ◆コロナの緊急事態宣言の時の対応（時間や行き先）など  
ある程度ほかの事業所と合わせて欲しい。
- ◆皆様頑張ってやって下さっています。ありがとうございます。  
決まった時間ですのでなかなか大変だと思います。これからもよろしくお願いします。
- ◆ベットのところもお願いします（袋布利江）
- ◆当日に体調変化（発熱）etcにより中止した場合キャンセル料金が発生するのは納得出来ないと思うのですが。
- ◆助かっています。良くして頂いております。
- ◆良くしていただきありがとうございます。
- ◆あるヘルパーさんについて全く手を抜きなく仕事されている事は感じていますが  
ヘルパーさんとして知識不足、誤った対応、人として誤った言葉、表現の仕方などマイナスの面の多さが気になります。
- ◆家族以外の者と話す事が増えてきたおかげで感情を出す事が少しずつできるようになってきました。  
いろんな方と楽しく話す時間が増えればありがたいです。

令和3年度アンケート集計結果 令和3年3月実施

送付数	回答数	回答率
350	239	68.29%

●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
59	104	61	15	239

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	24	58	25	27	10	15	66

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
18	41	1		1	61

記入欄

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
17	39	1	1	3	61

記入欄

◆分からない

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
16	39	3		3	61

記入欄

◆早いけど・・・

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
17	40	1	1	2	61

記入欄

◆分からない

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	41	1		2	61

記入欄

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
18	37	4		2	61

記入欄

- ◆分からない
- ◆まあまあ

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
19	28	1		13	61

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。

- ◆夫婦でいつもお世話になりありがとうございます。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。
- ◆外出時などにくちびるが半分しびれる。言いたいことも言えない。
- ◆今のままで今後もよろしく願いいたします。
- ◆いつもすぐ対応して頂けるので感謝です。
- ◆家族からの要望にはいつも丁寧に応じて頂き感謝しております。  
現在の利用者本人の症状に合うサービスがどの様なものが家族には知識不足でわからないことだらけですので、今後とも何かとご提案などいただけるとありがたいです。
- ◆コロナ禍によって予定が中止になったり色々忙しいと思いますが、手を抜かずに団結して頑張ってください。
- ◆いつも楽しく指導いただきこんな年寄りには何も云うことはありません。  
たのしく参加させてもらいよろこび一杯です。
- ◆いつもお世話になりありがとうございます。よろしくお願いいたします。
- ◆いろいろとわがママを本人申しますがいつも優しく対応していただき見捨てずにお世話して  
いただいておりますこと感謝しております。以前主に介護保険でお世話になっておりました時  
3ヶ月ほど、というか新しい年度からはつかなかったことがあります。ケアマネさんから見離されたことがあります。  
(デイサービスを休むことが多かったためと思います。)

令和3年度アンケート集計結果 令和3年3月実施

送付数	回答数	回答率
350	239	68.29%

●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
59	104	61	15	239

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	24	58	25	27	10	15	66

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
7	7				1	15

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
6	8			1		15

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
7	8					15

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
6	8		1			15

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	7		1		1	15

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				1	15

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
7	7		1			15

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	8				2	15

記入欄

- ⑩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。