

デイサービス銭形 令和5年度アンケート集計結果 令和5年3月実施

送付数	回答数	回答率
105	48	45.71%

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	
通所介護	生活介護
25	15

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
13	32		2		1	48

記入欄

・もう少しわかりやすく説明してほしい。

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？

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

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。

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

記入欄

・無理を聞いて下さる時もあり感謝しています。

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出来ますか？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
12	35		1			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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
11	35		1		1	48

記入欄

・まあまあ満足。

・職員により「よく気がつく人」や「あまり気がつかない人」がいますが、みんな良い職員さんです。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
7	27		2		12	48

記入欄

- ・分かりません。
- ・事務所を見ることが出来ていないのでわかりません。
- ・本人でないのわかりません。
- ・狭い。ミ密な空間。
- ・手洗い(2階)のペーパータオル(使用済み)のゴミ箱がいつも満タンで、不衛生であふれたりする。棒などで押し込めばもっと入るのに…と思っています。

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、外出リクレーションなど)

は満足できるものですか？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
9	26		2	1	10	48

記入欄

- ・本人の代筆をしています。本人は外出やドライブに行きたいとのこと。
- ・外出レクリエーション、幅広く利用者に対して選択制があってもいいのでは。
- ・だんだんが悪い。
- ・何もしていません。

⑨入浴に関するサービスは満足できるものですか？

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
5	23	7	5		8	48

記入欄

- ・順番がうまくいかないときがある。
- ・寒い
- ・もう少し湯舟に浸かっていたい。

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？

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
13	24	1	2		8	48

記入欄

- ・最近、朝の時間がずれていろいろな時間になっている。最近多い。
- ・補助席？座り心地が悪い。シートベルトなしでカバンを持っていて、揺れた時の安全面が不安。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
13	28				7	48

記入欄

- ・御多忙にも関わらずいつも親切にお返事頂きありがとうございます。

⑫昼食時のご飯の量やおかずのお味はいかがですか？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
9	23		4	1	11	48

記入欄

- ・私が食べているので大丈夫だと思います。
- ・本人一味が合わないとのこと。
- ・味はわかりませんが、品数も多くバランスも良く本人も美味しかったと言ってます。
- ・揚げ物いつも美味しくしてほしいです。

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。

- ・おおいに満足しています。
- ・人格を受け入れて頂き、寄り添って対応して頂いてること、本当にありがとうございます。本人も必要な場所で喜んでます。
- ・いつもありがとうございます。勝手なお休みばかりで申し訳ありません。車の換気、人との距離をお願いします。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・送迎の時間がいつもと変わる日はそれなりの連絡か、いつもの時間に合わせてもらえるとありがたいです。(ドライバーの担当が変わっても)
- ・外出やドライブ、散歩等、外に出たいようです。(母：代筆)
- ・いつもありがとうございます。コロナ禍の中での業務、大変だと思っています。今後とも、感染対策、引き続きお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。ずっと休んでましたので、主人もとても気にしております。やはりお風呂頂き、すっきりとさせて頂きたいと本人も思ってるようです。気ままな主人ですが、よろしくお願い致します。
- ・入所させて頂いてから、変わらず対処して頂いてます。感謝あるのみです。安心して通わせて頂き、本当にありがたく思っています。
- ・広いスペースがあればよい。
- ・今年は外出レクは去年よりたくさん行きたいですのでお願いします。

ケアマネジメント事務所 令和5年度アンケート集計結果 令和5年3月実施

送付数	回答数	回答率
97	32	32.99%

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

ケアマネジメント	
居宅	計画相談
19	5

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
11	17	1	2	1	32

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
11	17	2		2	32

記入欄

・もう少し沿ってほしい。

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
11	19	1	1		32

記入欄

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
11	18	1		2	32

記入欄

・よくわかりません。

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
14	16	1		1	32

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
13	17	1		1	32

記入欄

・忙しい人だから、もう行かなあかんと行って帰らした。

電話の時は話していてもすぐ切られてしまう。

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？

大いに満足	満足	やや不満	不満	無記入	合計
8	18			6	32

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。

- ・本人に対して話し方が十分でない。
- ・分かりやすく、説明していただきたい。
- ・1言え5分わかるようにケアプランをたててほしい。

送付数	回答数	回答率
39	13	33.33%

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
4	7		2			13

記入欄

- ・もう少し説明してほしい。メモに残してほしい。
- ・時間ばかり気にして納得の説明をせず、帰ることばかりおられる方がいます。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
3	8		2			13

記入欄

- ・家族があまりよくわかっていない。
- ・体操、リハビリをせず次に行くことばかり考えておられます。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
3	9		1			13

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
3	9		1			13

記入欄

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
6	7					13

記入欄

⑥看護師の服装や身だしなみ、髪型は清潔ですか？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
4	9					13

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
2	9		1		1	13

記入欄

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
2	9				2	13

記入欄

いつも丁寧に見て頂き、ありがとうございます。

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。

- ・細かいことを言うときりがありません。
- ・手抜きが多い、納得のいく説明がない。
- ・誰とも喋らない日があるので、おおいに待ち遠しく満足しています。
- ・訪問、ご苦労様です。いろいろとお世話頂くこともあると思います。よろしくお願ひします。

訪問介護銭形 令和5年度アンケート集計結果 令和5年3月実施

送付数	回答数	回答率
275	96	34.91%

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

訪問介護	
訪問介護	居宅介護
40	27

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
35	51		4	1	5	96

記入欄

- ・サービス開始時間に連絡なしで遅れることがある。
- ・もう少しわかりやすく説明してほしい。メモに残してほしい。
- ・丁寧さに欠けると感じます。
- ・はじめの状況と事情が変わったので、もし甘えられる面があれば無理とは思いますが、第一考え願えればありがたいのですが…勿論当方の勝手なお願いですが…

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

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
35	54		5		2	96

記入欄

- ・時間が短いと急かされてしまう。
- ・ヘルパーさん不足。
- ・要望には対応あり。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
36	53		5		2	96

記入欄

- ・曜日別の担当が不確定。
- ・体調が悪い時にはもう少し配慮がほしい。
- ・要望の対応を早くして欲しいと願う。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
37	50		5	1	3	96

記入欄

- ・連絡なしで遅れる。
- ・特に感じたのは、朝時間が準備に追われ、訪問の時間が早すぎる→改善済み。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
50	41		3		2	96

記入欄

入室時、銭形の〇〇ですとは言わなく、自分の氏名か銭形ですと、片っぽだけでいつも不満です。

⑦ヘルパーの服装や身だしなみ、髪型は清潔ですか？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
43	47		2		4	96

記入欄

- ・ズボンの裾が(ぞうきん)みたいだ。丈が気になるので、少々短めをお願いします。
- ・特に気にしない。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
36	49		5		6	96

記入欄

- ・ただ一つだけですが、福祉についての用語の説明をわかりやすくなさって下されば良いから。
- ・時々(たまに)おむつの失敗で漏れてしまい、パジャマやシーツを濡らしてしまう
- ・ヘルパーさんの勉強不足。手伝いを要求される。

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？

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
27	50		1		18	96

記入欄

- ・電話をしたことがないのでわからない。
- ・一般的なサービス業であれば、慣れすぎが気になる。
- ・パートの違うスタッフの当番でも後への振り替えを良く理解しておられるのが連絡者にとっては何より快適。客は勝手ばかりいうので申し訳ありません。
- ・電話したことがない。

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？

はい	いいえ	分からない			無記入	合計
65	2	20			9	96

記入欄

- ・本人が意思を伝えられませんのでわかりません。
- ・覚えていない。
- ・母はヘルパーさんとの会話が大変楽しみで元気になりました。
- ・昔からポジティブなので明るく過ごしている。

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。

- ・何でも話やすく、気軽に相談しやすいです。
- ・ありがとうございます。・いつもありがとうございます。
- ・最初はいろいろ言ったけど、今は満足してます。ありがとう。
- ・相談事を聞いてもらえる。
- ・曜日で人を決めてほしい。
- ・変更のときは連絡がほしい。
- ・何も不満はありません。ありがとうございます。
- ・早く自由に歩きたい。
- ・旅行、また声をかけてくださいませ！
いつもお世話になり、ありがとうございます。
これからもお世話をかけますが、よろしくお願いします。
スタッフの方々にも喜んでいただくとよろしくお伝えください。
- ・時間数があればもっと利用したい。
- ・ヘルパーさんが頑張っておられる事を大変喜んでいます。
1人では何もできません。他の方の協力を非常に助かっています。
- ・ヘルパーをいかに利用するのが良いのかまだ分からない所が多くあります。
今のところ私にはただただ世間話程度しかできていませんが、今後もそれについての助言などを含めてよろしくお願いします。
- ・気持ち的に大変助かっています。急なご対応にも感謝しています。これからもよろしくお願いします。

- ・2か所のスーパーへ行ってもらうのに申し訳ないです。
- ・玄関に上がられる時に、靴下、もしくはスリッパで寄ってほしい。
足形が廊下についています。それを掃除しています。
荷物運びやその他の方の家に上がられる時はスリッパをはかれます。と妻が言っています。
障害者を抱えていますので、よろしくお願いします。
- ・満足のいく仕事をして頂いております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・今後もよろしくお願いします。
- ・今までどおりよろしくお願いいたします。
- ・いつもお世話になり、心より感謝しております。ありがとうございます。
昨年秋にははじめて「銭形まつり」に参加させて頂き楽しい時間をすごすことができました。
次回も父本人が「元気で参加させて頂きたい」と申しておりますので、よろしくお願いします。
訪問して下さるスタッフの皆様の中には遠くから来て頂いておりますので、左京区内に
事務所等を開設予定はありますでしょうか。
- ・いつもありがとうございます。ヘルパーさんが少ないと聞いておりますが、こちらの都合や本人の行きたいという
気持ちを受け止めて頂き、本当に感謝しかありません。
(日)の昼からという人の多い時間帯ご苦労が多いことわかっております。
一緒に子育てして頂いていると思っております。
- ・母がお世話になっています。「夕食の準備もしていってくれました。材料も少ないのに探し出して、てぎわ良くて
すごい人やね。」と聞いています。助かります…。
- ・電話対応ではスマート対応で良く、気持ちいい。
より丁寧な言葉で〇〇が受付したという形で受けてくれると安心する。
65歳～もよりよく過ごしていきたいです。
徐々に企画物を増やしてほしい。
他の事業所、銭形がいいなーと思う場所にしてほしい。
- ・知らなかった知識を知る事ができたり、比べる事ができたりひとつひとつをこの年になって
知る事ができるのは大変楽しく有効です。ヘルパーさんの勉強も大変だと思い、感謝感激です。
- ・いつも美味しいご飯を作ってくれたり、励ましてもらえてとても気持ちが楽になります。ありがとうございます。
- ・予定表の書式、見やすくなりませんか？一般的カレンダーに時間が書いてあるような、
見やすい感じ。(白黒のままでもいいので)遠くから見やすい感じで。
- ・特にありません。これからもよろしくお願いいたします。