

利用者アンケート集計（居宅介護支援事業所）

配布 106 枚	回収 64 枚	回収率 60.4 %
----------	---------	------------

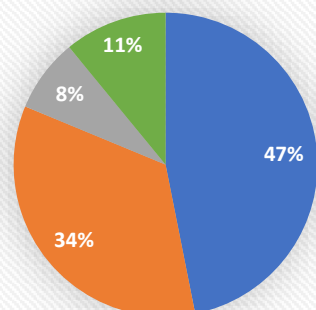
評価項目 5：非常に良い 4：良い 3：普通 2：悪い 1：非常に悪い

I、職員に関すること

○職員の態度、言葉使い

5、非常に良い	30
4、良い	22
3、普通	5
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	7

職員の態度、言葉使い

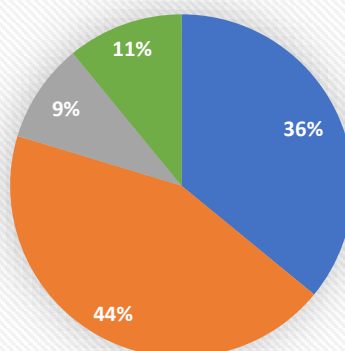


■ 5、非常に良い ■ 4、良い ■ 3、普通
■ 2、悪い ■ 1、非常に悪い ■ 未回答

○職員の身だしなみ

5、非常に良い	23
4、良い	28
3、普通	6
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	7

職員の身だしなみ



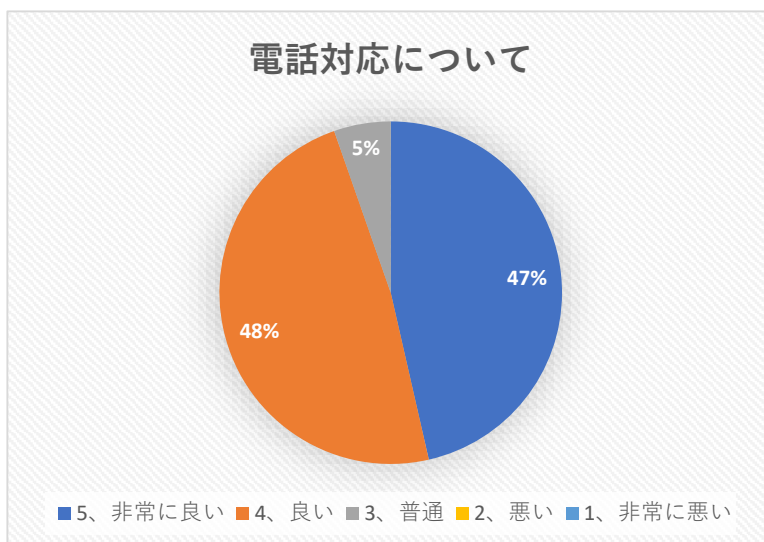
■ 4、良い ■ 3、普通 ■ 2、悪い ■ 1、非常に悪い ■ 未回答 ■

（ご意見）

- ・家族ではできないことをサポートしてもらい、見ていて感心します。
- ・特に気になることはありません。
- ・こまめに連絡を頂き、いつも安心してお任せしています。ありがとうございます。
- ・いつも温かく接して頂きありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・優しく親しみやすく安心しています。ありがとうございます。
- ・私はデイサービスにお世話になって9か月になります。とても良くして頂き有難く思っています。
- ・話が面白い。
- ・親切で気持ちが良い。
- ・〇〇さんにいつもお世話になっています。声も大きくいろんな説明も大変分かり易く、又、聞きやすく本当にいい方に担当して頂きありがたく思っています。元気を頂いています。
- ・良いと思います。

II、電話対応について

5、非常に良い	26
4、良い	27
3、普通	3
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	8



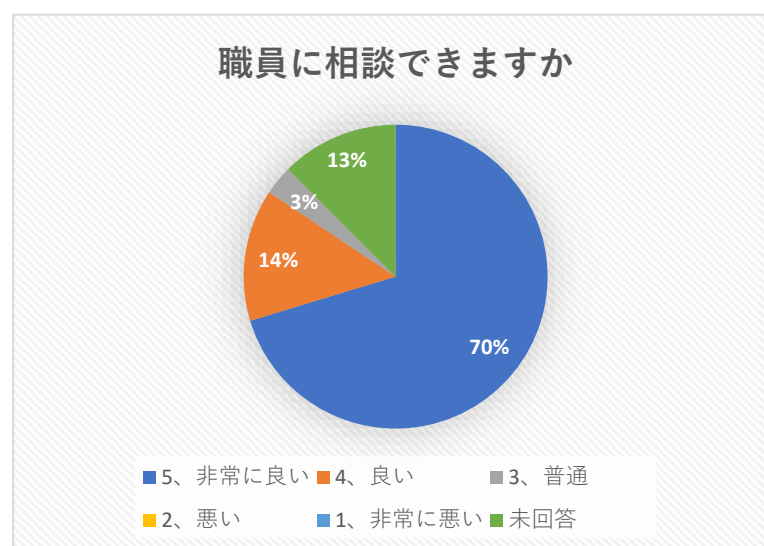
(ご意見)

- ・いつも温かい電話対応を頂いており、安心してかけられます。
- ・丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・電話で話した事はありません。
- ・ご飯を大盛りにしてもらいました。
- ・本当に明るい声で対応して頂き本当に助かります。
- ・わかりやすく良いです。

III、相談について（要望、申し出への対応）

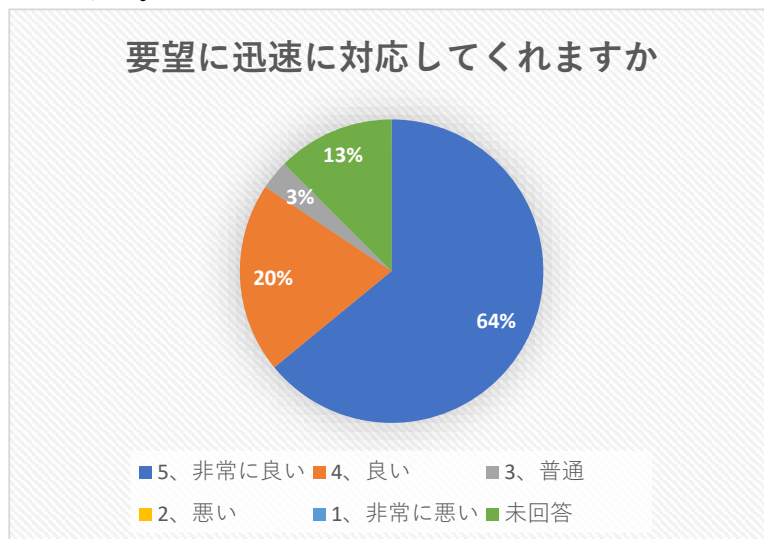
○相談したいことや困りごとがあった際に職員に相談できますか。

5、非常に良い	45
4、良い	9
3、普通	2
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	8



○ご本人、家族の要望に迅速に対応してくれますか。

5、非常に良い	41
4、良い	13
3、普通	2
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	8



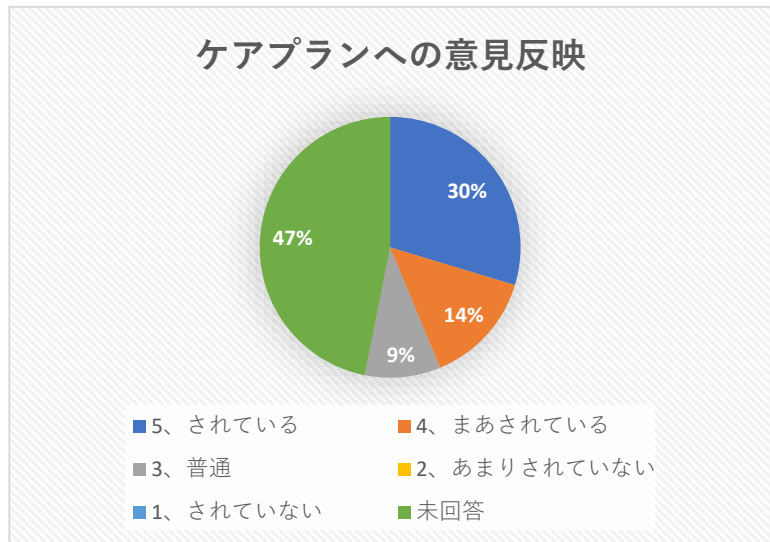
(ご意見)

- ・手を取り、足を取りこまごまと見てくれます。感謝々々です。
- ・介護用具等、利用者本人にとってどのようにしたら最適な状態に近づけられるかを実際の様子を見に来て頂き、いろいろアドバイス、改善案を提案頂いたりして介護度の進行に適切に対応でき大変助かっています。相談への回答を言葉だけに終わらせず、プリントを届けて頂きより分かり易くして頂いている心遣いに疲れた心が癒されています。
- ・満足しています。
- ・いつも迅速に対応して頂き感謝しております。
- ・何でも相談させて頂いています。ありがとうございます。
- ・私は目が不自由なので頼みたいことがあっても電話が出来ず困っています。
- ・いつも優しく対応して頂きまして本当にありがとうございます。
- ・ディサービスを利用している本人のこと以外でも福祉、介護の分からない点など細かい悩みや心配事を聞いてくださって有難く思います。
- ・利用者の名前を呼んで欲しいです。
- ・困った時でも、直ぐに対応して頂き感謝です。
- ・つい弱音や介護の疲れ愚痴などをこぼしても親身になって相談にのって頂き、話を聞いて下さってつい長話になってしまいます。家族にとっては有難い存在です。

IV、ケアプランについて

○ご本人、ご家族の意見が反映されていますか

5、されている	19
4、まあされている	9
3、普通	6
2、あまりされていない	0
1、されていない	0
未回答	30

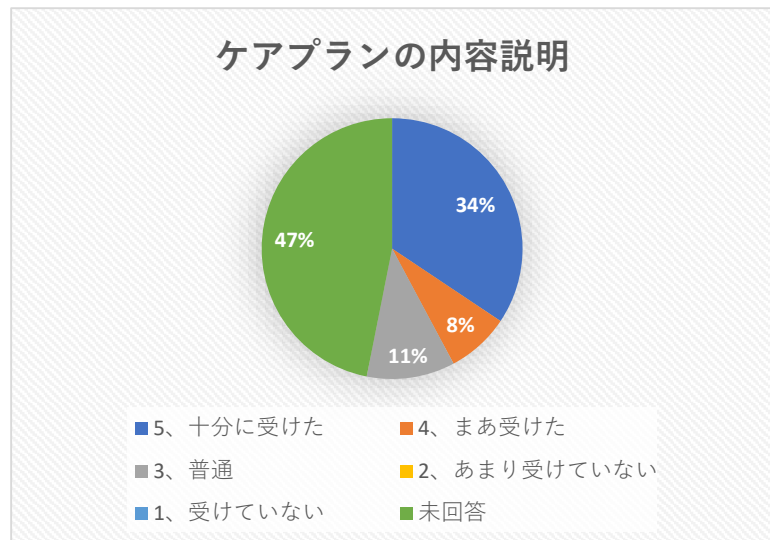


(ご意見)

- ・相談をして説明を受け満足しています。
- ・事情を理解していただき良いプランをつくってとても良いです。

○ケアプランの内容説明について

5、十分に受けた	22
4、まあ受けた	5
3、普通	7
2、あまり受けていない	0
1、受けていない	0
未回答	30

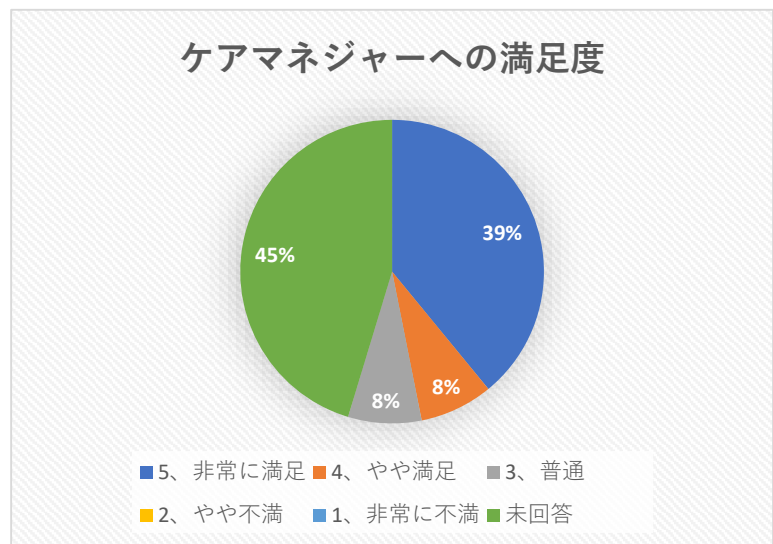


(ご意見)

- ・退院直後に色々な所からの利用契約を身体が辛くて会合 契約にそばにいるのがようやくで契約書出して見て分かった。
- ・分かり易い内容で良いです。

○ケアマネジャーへの満足度

5、非常に満足	25
4、やや満足	5
3、普通	5
2、やや不満	0
1、非常に不満	0
未回答	29



(ご意見)

- ・大変お世話になっています。いろいろなことについて相談させてもらいたいと思います。
- ・暖かく細やかな対応ありがとうございます。
- ・家族の言うことよりもケアマネジャーさんの言葉の方が、すんなり本人が聞けるのでとても助かっています。
- ・親切にさせていただいて感謝しています。
- ・本人の体の状態に合ったプランを作成してもらえた。回数が増やせた。
- ・突然の無理な相談にも早く対応して頂き、とても満足しています。
- ・丁寧に説明して下さり、助けて下さっています。