

令和4年度ほほえみおい居宅介護支援事業所

ご利用者満足度調査集計結果

回答者：ご利用者本人/23名、ご家族/57名（記入無3、重複1）

合計 82名/130通（135名） 63%

1. 担当ケアマネジャーの接遇マナー（服装、態度、言葉使い）は適切だと感じますか？

（はい）80名 （いいえ）0名 （どちらともいえない）2名

*言葉づかいが優しい感じです。

*服装は清潔で感じがよい。態度、言葉遣い、やさしく接して下さりうれしいです。

*気持ちよくお話ができています。

*マナーは大丈夫です。服装もしっかり、態度もはっきり、言葉遣いも丁寧です。

*お話がわかりやすい、説明をていねいにされる。

*はきはきと要点を的確に話される。

*いつも親切でていねいに対応してくださっています。

*私も若い頃であれば（まねしてみたい。）

*いつもさわやかでとてもきもちいいです。声も大きく耳の通り母にもきこえるように話して下さいます。

*とても感じ良い。

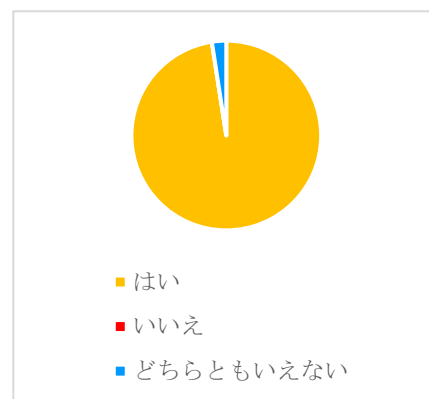
*はい。いつでも同じ対応に感謝しています！爽やかな方です！

*利用者の気持ちになってわかりやすく説明が出来ている良好です。

*ていねいでわかりやすいです。いつもありがとうございます。

*コロナの中、マスクを使用されているから、名前と顔が覚えにくい。（マスクはイヤダ・・・）

*いつも適切だと感じています。



2. ささいなことでも気軽に相談できますか？

（はい）79名 （いいえ）0名 （どちらともいえない）3名

*気軽になんでも相談することができます。ありがたく思っています。

*何でもよく聞いてくれます。

*何でも聞いて教えてもらっています。

*とても助かっています。



- * 確認のお話もていねいに対応いただけています。
- * 相談したい事、悩む事あっても計画書に署名するだけで、マネージャーさんからゆっくり話しかける事はほとんどない。
- * ささいなことでも、親切に答えてもらっています。
- * 信頼できるお人柄だと思うから。
- * 身近な相談者である。
- * 介護は初めてで、わからないことが多いため、その都度教えていただいています。
- * 一年 365 日色んな日がございます。年を重ねると行きちがい大。
- * 面談の時間をゆっくりとって、いろんな話をきいて下さるので話しやすいです。
- * 大変良いケアマネージャーさんです。
- * はい。いつも色々と聞いて頂いています。
- * 利用者目線で対応されているので話しはしやすいです。
- * 平日は仕事もあり、相談する時間がとれない。
- * 気軽に相談させてもらってます。
- * 急な電話にも対応してもらってとても助かっています。

3. 相談したことについて、誠意を持ってわかりやすい説明になっていますか？

(はい) 79名 (いいえ) 0名 (どちらともいえない) 3名

- * めちゃくちゃ丁寧に説明してもらってます。
- * 手すりや車イスの貸出しを教えてもらって良かった。
- * よくわかります。
- * 夫婦2人で話し合っ決めていきます。
- * 詳しく説明していただけます。
- * 前もって訪問日等つたえてほしいです。相談事があっても忙しそうに相談出来る雰囲気ではない。
- * わかりやすく、ていねいに答えてもらっています。
- * こちらの意向をよく汲んで頂ける。
- * はっきりと意向を聞き取って、出来ること出来ないことを伝えてもらえる。相談しやすい。
- * 誰が聞いてもわかり易く説明いただいています。
- * あまり家庭内の事はさしひかえます、が、物事が一致しない事があり、年の差でしょう？
- * 即答できないことは、もちかえって、ていねいに対応して下さいます。
- * とても親身に対応していただいています。
- * はい！丁寧に話して下さいます！



- *利用者にわかりやすく言ってもらえるのでうれしいです。
- *ケアマネさんと2ヶ月に1度は話す機会をもちたい。
- *ていねいにわかりやすく説明してくれています。
- *いつもよく考えてもらい、その上、ていねいに説明してもらっています。ありがたく感謝しています。

4. 利用したいサービスを決める際、ご本人（ご家族）の意向をたずねていますか？

（はい）76名 （いいえ）4名 （どちらともいえない）2名

*利用するサービスについては、色々たまよったりしますが、そのつどたずねてもらってたすかっています。

*現状をふまえて聞いていただけます。

*子供はいつもいそがしいと、話し合うきっかけがない。

*説明しても理解できない為。

*いつも確認してもらっています。

*必ず本人の方を向いて話しかけられる。

*本人に面接し、本人の申し立てを聞いてもらえる。

*常に意向に沿って決めてくださいます。

*其の日事を話しています。大変大事にして頂いてうれしい。

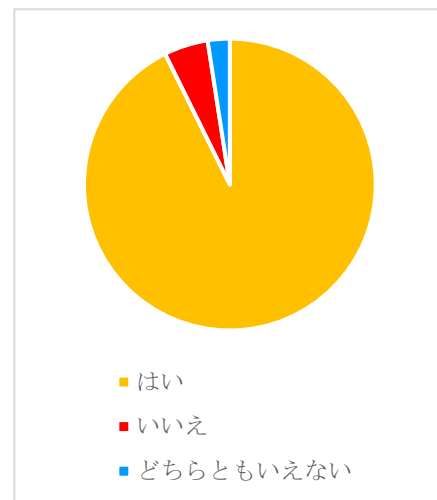
*全員で考え良い答えを出していただいています。

*はい！いつも尋ねて説明して下さいます！！

*今のサービスでよいか、又、外の件でも詳しく説明されているのでよい。

*意向を良く聞いていただいています。

*いつもたずねてもらっています。



5. サービスを利用して、生活がしやすくなりましたか？

（はい）74名 （いいえ）3名 （どちらともいえない）5名

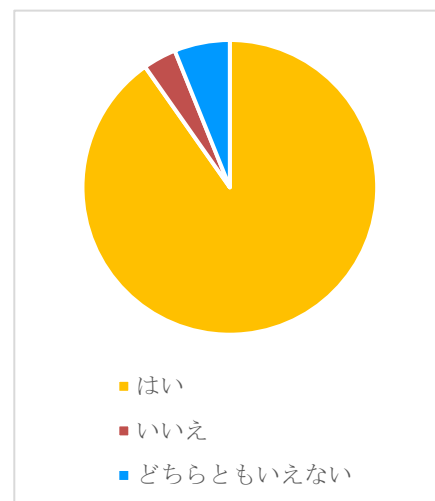
*手すりを付けてもらい、玄関の上がり降りが楽になりました。

*ベッドを利用させていただいています。足腰が痛いので助けていただいています。

*デイサービス、ショートステイなどの利用で安心して生活できるようになりました。

*自宅の風呂に入れないのでデイサービスの利用で助かっている。

*別に。



- * まだ利用回数が少ないので、何ともわからない。
- * 日中の心配が少なくなりました。
- * 感謝しています。コロナで外に出る機会がない今、施設に行き、人の中に居られる事はとても幸せです。
- * 話が好きで、デイでよく話をしているそうです。迷惑かもしれません。
- * デイサービスに行って、色々なことを教えてもらえるとのこと（本人談）。
- * 感謝しています。
- * 介護のプロの方々にお世話になることで、本人だけでなく家族も安心して生活しています。これからもよろしく願いいたします。
- * こんな事と思う事が大きくならないようにこらえる事もあります。
- * 困ったことを気軽に相談できるので、いろんなことが改善しました。
- * 本人も大変よろこんでいます。
- * はい！家ではお風呂に入っていないし、火・木・土の3日の利用は大助かりです。みなさんには、本当にお世話になり、ありがたい存在です。
- * 家の仕事もスムーズにでき、サービスを利用してよかったと家族は思っています。本人も今のデイサービス週2回がんばって行っていますし、友人も出来て良かったと言っております。
- * 家では自分の好きな趣味もないのでデイが行けることで1週間の生活がある。（もう1回利用を増やしたい）
- * 本人はゆっくりお風呂に入れてもらい、リハビリでほぐしてもらったり、簡単な運動をしたりで、喜んでいます。家族は、その時間の都合をつけるのに、少し気をつけていて、自由に動けないのが困ったこと。
- * 記録がもどってきており、もっとがんばらねばと思っています。
- * 以前から比べると助かることが多いです。
- * 本人が老化するにともなって、助かることが多くなりました。
- * 支援助かっております。今後ともよろしく願います。
- * その間、時間を有効に使えます。
- * しやすく…とは少しちがうのかもしれませんが、デイサービスに行くと「楽しかった」という声がきけるのがうれしいです。多くの方にかかわっていただいてありがたいです。

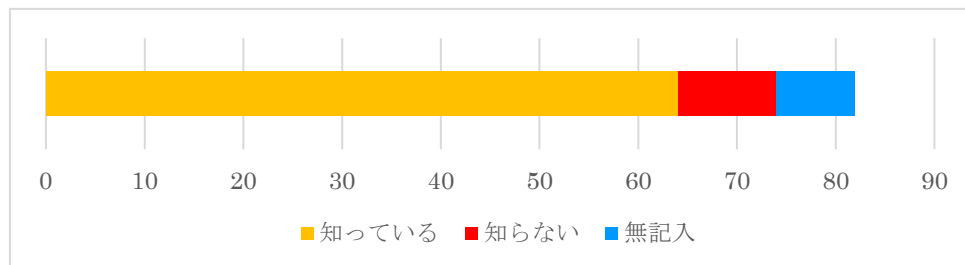
6. 最近地震が各地で発生しております。近年は水害も毎年発生しています。災害についてお尋ねします。

① 避難場所をご存じですか？

(知っている) 64名

(知らない) 10名

(無記入) 8名



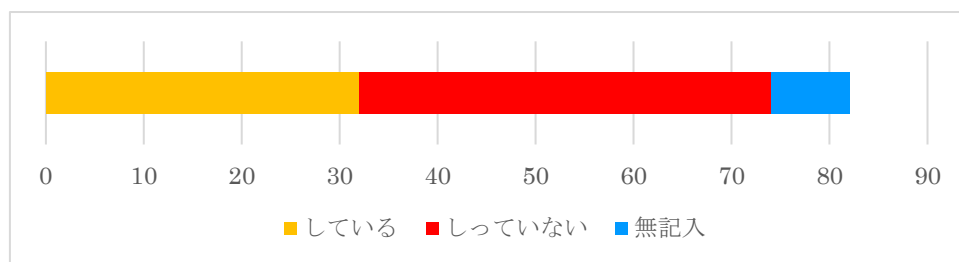
② 防災グッズの準備をしていますか？

(している) 32名

(していない) 42名

(無記入) 8名

*準備をしているが、ひとまとめにしていない。



③ もし被災したとき、不安なことはどんなことですか？

*一人なので不安です。相談する人がいないので心配です。避難場所に行くのも大変なので家にいます。

*一人暮らしで身体も自由に動かずほとんどベッドの中で過ごしているので、何かあると心配です。とりあえず言っていることはすぐに TEL する事です。

*ペットの犬たちの世話。

*足が悪いので避難に遅れないか不安。

*日中は家族が仕事でずんずんしているため、災害時、耳がきこえにくいので連絡が来た時が心配です。

*母が足がためなので心配です。

*家族全員と連絡が取れるかどうか不安に思います。

*家の二階に避難したり、防災センターに避難するにしても、高齢の義母を無事に避難させられるかどうか不安です。

*歩行がむずかしいので、動きが制限されるため移動しにくい。

*足の悪い本人を避難など、他の所へ連れ出すこと。自宅の2階なら男の人1人で連れて行けるかと思うが、長く歩けない本人を車イスで他の所へ連れて行くのは、水害の時など難しい。

- * コロナ感染です。
- * 電気、ガス、水道の停止。
- * 家屋生命の安全。みなさんの幸せを。
- * 特にありません。
- * 特になし。(2名)
- * なし
- * 不安はないです。
- * 他の親族との連絡、一人の時の連絡手段がないこと。
- * 介護の必要な人への対応。
- * トイレ。避難場所まで安全に連れて行けるか。
- * 今のところ不安なことはありませんが、要介護の母がもっと動けなくなった時には、心配することが出てくると思います。
- * 本人が避難所では様々な理由で暮らしにくいと考えられるので、避難することになっても行かないと思う。それが不安です。
- * 夜一人の時におこったらこわい。
- * いつもの生活ができないので困ります。トイレ、ベッドなど避難場所では難しいです。手すりもないです。
- * トイレと水。
- * 避難場所が学校の為、車イスでは遠く、急な坂もあり大変。
- * 本人が状況を正確に理解できるかどうか。本人が不安のあまりパニックにならないか。
- * 本人が自由にあるきにくい。
- * 早く歩いたり走ったりできないことが心配。家の外に出ることがサッとできない。
- * 土砂が道をふさぐこと。歩けない母の移動。
- * 時間帯により、母と父だけ家にいる場合がある為、即時判断が出来ない可能性があります。安否確認等おこなっていただくなど、もし、決まり事があれば、安心です。
- * あわてず、落ち着いて行動します。
- * 私が仕事の時被災したらだれが救助してくれるか(母)。
- * 要介護者の避難が出来るか。
- * 裏山の谷水が増加することが大変不安です。家と山が近くにある排水路が少ないため。
- * わからない。
- * 災害についても話し合いがまったく出来ていない為、その時が来た時の事を思うと、毎日生きたこちがしません。不安がつきまるとしてどうしたらいいのかまったくわかりません。

- * 要介護者が2名なので同時避難が難しいと思っています。
- * 水害
- * 一人で動けない事、課題が多く大変です。家内も病気がちで不安です。
- * 足が不自由なため（父）、避難が出来ないことが不安。
- * 足が悪いため歩けない。
- * 酸素ボンベが足りるか。雨の中を移動できるか。
- * すべてが不安です。
- * 母がひとりで暮らしているので、すぐに見にいけないので心配です。近所の方は何かと声をかけてくださっているので、心強いですが。

7. 今年、チャレンジしてみたいことを教えてください。

<ご本人>

- * デイサービスに休まず行きたい。
- * 毎年行っている家族旅行に行けるよう頑張る。
- * 買い物に行きたい。
- * 特にないそうです。
- * 本人としては思いつかなさそうですが、他の人とつながったり運動したりできるので、デイサービスを楽しんでほしいです。
- * 折り紙作り。
- * 散歩。
- * なし。(5名)
- * 特になし。(2名)
- * 特にないそうです。
- * 特にないが、車で出掛けたい。
- * 老いても人のために努めたい。
- * 足がどうしても弱ってくるので、運動訓練したいです。
- * 日程を覚えられる事。
- * 白内障の治療がすめば、デイサービスでもっと楽しみたいと言っていました（代筆）
- * 旅行。
- * 自宅に帰ってお墓詣りがしたい。
- * 色々な所に行きたい。ウォーキングをしたい。スポーツを何かしたい。(本人談)
- * 今が十分満足と申しています。
- * 現状より状態が悪くならないよう注意。
- * 4点杖で歩けるようになること。
- * 私も人生よく今日まで生きながらえた事に思いをはせながら、優しい人間に生まれ

ますよう、次の時代へのメッセージをのこし、このいっぶつを閉じます。ありがとうございました。

- * 本人に意欲がない（食べる、寝る、テレビ、トイレ）の繰り返し。唯一デイサービスに行ける事。
- * 健康でいたい。
- * 健康に生活したい。
- * 新しい脳トレチャレンジし、何か出来ることはないかと考えたい。
- * デイサービスに休まずいけたらいいなあと言っていました。

<ご家族>

- * もう少し身体を動かす様にする事。いろんな話をして楽しく過ごす事が出来れば・・・と思っています。
- * 皆で北海道に行ってみたい。
- * 防災グッズをそろえます。
- * 母と姉と3人で日帰りで遊びに出掛けたいです。
- * 近くでよいのでドライブが出来るようになればいいです。
- * 今のままで生活してほしいです。
- * デイサービスでのおふろの利用
- * 毎朝ウォーキングをする事。出来るだけ畑仕事もしてほしい。
- * 元気に楽しく利用するサポート。
- * 介護を忘れて、自由に生活したい。
- * デイサービスを増やしたり、ショートステイも使ってみたい。
- * 旅行。
- * 今年は施設から許可をもらって、自宅につれて帰れると思っていたのに、コロナの感染拡大で無理のようです。なんとか連れて行ってあげたいと思っています。
- * 今まで通りでいいと思います。お世話になります。よろしくお願いします。
- * 秋になったら近くの山に登りたい。
- * 短期間の外泊（ショートステイ）をして、本人の世界が広がったり、本人の様子を施設の方に知っていただいたりできたらと思っています。
- * 健康状態の維持と歩くこと。
- * 車いすでの自分の力を使っての移動。
- * 元気で穏やかにそして、楽しく過ごせればありがたいなと思っています。
- * 家族旅行。
- * 家族全員が健康対策（食・運動・定期健診）等をする中でお互いに長く健康で暮らせること。

- *年齢のこともあり、特にチャレンジしたいことはない。
- *少しづつでも普通に暮らせるようにしたいです。
- *みんなでコロナがおさまれば、花見旅行をしてみたい。
- *なし
- *ひとりぐらし生活が少しでも長く続けることが出来るようにと願って応援しています。よろしくお願い致します。
- *体のメンテをしながら元気に過ごしたいです。

8. アンケートでお伺いさせていただきましたこと以外でも、ご質問・ご意見等ご自由にご記入ください。

- *いつも気を付けて下さいまして、感謝しかないです。何かと兄の事を気にかけて頂いている事本当にありがたいと心より思っております。
- *いつもこちらの予定に合わせて頂きありがとうございます。優しいお言葉にいやされます。これからもよろしくお願い致します。
- *日ごろ何かとお世話になり、ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- *すばやい対応で大変心強く思っています。突然のことにも対処していただき感謝しています。
- *ちょっとしたことや本人の体調の変化にもすぐに対応していただいととても有難いです。
- *デイサービスでの食事が口に合わず、残しているとの事。なにか改善策がないか。デイサービスでのおふろの利用。ケアマネさんと相談したいです。
- *世界の平和を乱し災害事項が多い今こそ、一人一人が人間改革をなしとげ、平和な社会の実現こそ急務です。
- *何かとお世話に成ります。これからもよろしく願いします。
- *今の所は別に無です。
- *いつもお世話になり、ありがとうございます。
- *特にありません。いつもお世話になって、ありがとうございます。
- *特に一人ぐらしの利用者は悩み事、その他ゆっくり話を聞いてもらう時間がほしいです。利用者によりそった対応を望みます。ケアマネジャーさんとなんでも話せるようになれば良いなあいつも思っています。
- *いつもお世話になりありがとうございます。コロナの影響でデイが中止になった時の他の方法等細かく対応いただきありがたいです。介護するほうも安心しておれます。
- *いつもお世話になります。身内ではなかなか気付かないようなことをアドバイスしていただき感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

*特になし。

*ありがとうございました。

*いつもお世話になっております。ありがとうございます。

*いつもいろいろ相談にのっていただきありがとうございます。

*介護については、家族だけでは解決できないことがたくさんあると思います。これからもお世話になることがでてくると思いますので、どうぞよろしくお願いします。

*特にありませんが、いつも有難うございます。

*ケアマネさんには本当に色々と親切にして頂き、感謝しております。いつも色々な相談に乗って頂き、本当に有難い存在です。この制度のなかった祖母の時は、病院に入れてヤレヤレ・・・と思った時代でした。これからも、まだまだお世話になりますが、どうぞよろしくお願いします。

*私たち家族も地域（村・区内）、町、市民等々人間関係がうまくいなくなり調整が必要な時が出てきます。もう一度お互いに人と人とが本音でつきあえ、なんでも話せる社会を求めます。

*ひとりぐらしの母を毎日見にはいくのですが、とにかく何か食べているかが気になります。ほかのことはできていないので、ヘルパーの方やデイサービスでお世話になっています。もっとこうしたらいいよと気づかれたことがあれば教えていただけると嬉しいです。いつもありがとうございます。