

# 2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## < アンケート実施概要 >

調査期間: 令和3年9月20日～11月7日 対象者: 弊社サービス利用者

調査方法: インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
サービス付高齢者向け住宅	ハートケアメゾン みなみの風 竜美丘

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらかといえ ばはい		どちらかといえ ばいいえ		未記入
			どちらでもない	はい	いいえ	いいえ	
1	施設内、外の環境整備は清潔に保たれていますか。	20	6	0	0	0	1
2	職員の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみは適切ですか。	19	7	0	0	0	1
3	職員はご入居者様及びご家族様に対して、親切に対応していますか。	20	7	0	0	0	0
4	職員は質問や要望に対して適切に対応していますか。	15	10	2	0	0	0
5	職員は苦情に対して適切に対応していますか。	15	8	1	0	1	2
6	プライバシーの配慮はなされていますか。	18	7	0	1	0	1
7	施設での生活、雰囲気に満足されていますか。	13	11	3	0	0	0
8	生活支援サービスについて満足されていますか。	13	10	4	0	0	0
9	面会時や電話などで入居者様やご家族の皆様へ情報提供は適切におこなわれていますか。	17	9	1	0	0	0
10	ご入居者様の病状などに変化があった場合は、適切に連絡や報告がされていますか。	18	6	1	0	0	2
11	施設イベントに満足されていますか。	6	11	6	0	0	4
12	施設でのお食事の内容、味に満足されていますか。	5	13	6	3	0	0
13	返答率	46%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	みなみの風のお食事のおかげで、とっても健康になったと思います。本人たちにも毎日美味しかったと言っています。	温かいお言葉うれしく思います。 今後も満足していただけるお食事を提供できるように精進してまいります。
2	お食事は朝食モーニングを利用しています。時々、メニューにより水分量が少ない時があります。高齢で呑み込み能力が低下した高齢にとってはせき込むのでヨーグルトかスープの付けたのをお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご利用者が食べやすいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。
3	おかげさまで安心して居られます。いつもありがとうございます。	温かいお言葉嬉しく思います。 今後もご利用者が安心して過ごすことができる場所を目指してまいります。
4	いつもありがとうございます。 しっかり面倒を見て頂き、母も私たちも安心して毎日を過ごさせていただき感謝しております。	温かいお言葉嬉しく思います。 今後もご利用者が安心して過ごすことができるよう精進してまいります。
5	部屋の物品が無くなります。	ご不安な気持ちをさせてしまい誠に申し訳ございません。 何かございましたら、その都度職員にお知らせください。
6	ご飯が固い時は強飯に近い。総菜も量は少なくいいが質の良い物を。例えば肉類など、青菜は良いが小松菜は固くて年寄りの歯では食べれない。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご利用者が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。お食事は楽しみの一つであるため皆様に喜んでいただけるよう精進してまいります。
7	感染防止に気を配りながらの介護の仕事は本当にご苦労が多い事と思います。ただ、ただ感謝です。 下着や衣類など汚れのひどい物や破れがある物はまとめていただければ処分したいと思います。下着など気付かない事もありよろしく願います。	温かいお言葉うれしく思います。 衣類等何か気付いたことがありましたらご相談させていただきます。
8	【問4】食事中いつも大声で騒ぐ人がいるが、職員さんが気を付けてお部屋に連れて行ってくださって感謝しています。 【問12】週2回朝パン食になって食欲が出て良かった。	【問4】貴重なご意見ありがとうございます。適切に対応してまいります。 【問12】温かいお言葉うれしく思います。 できるだけご利用者様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。
9	本住居内にクリニックが併設されると大変心強い。	貴重なご意見ありがとうございます。 提携している六名クリニックへの無料送迎をおこなっています。また往診医を利用されている方もみえますので職員にご相談ください。
10	食事についてはもう少し利用者が高齢であるということに配慮して頂きたいと思えます。例えば筍の千切り等は、ほとんどの人が固いと申しております。蓮根等は大変柔らかいと思います。玉子焼きもおいしいと思えます。時々物によっては大変塩辛い味の物があります。塩分の摂りすぎになりますので気を付けてください。勝手なことを言ひまして申し訳ありませんがよろしく願ひ申し上げます。	ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。 ご利用者が食べやすく美味しいと感じていただけるような食事作りに努めてまいります。

# 2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## <アンケート実施概要>

調査期間:令和3年9月20日～11月7日 対象者:弊社サービス利用者

調査方法:インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
通所介護	ハートフルデイナンプ 竜美倶楽部

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらかといえは		いいえ	未記入				
			はい	どちらでもない			いいえ			
1	食事の内容(味・見た目)に満足されていますか。	14	16	7	1	0	4			
2	事業所内の環境整備や清掃等はいき届いていますか。	25	12	3	0	0	2			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	31	8	1	0	1	1			
4	職員の介護技術は安心・安全におこなえていますか。	24	14	1	1	0	2			
5	ご利用者様、ご家族様と事業所間の連絡は十分におこなえていますか。	22	14	2	1	0	3			
6	当事業所がおこなう送迎時の対応は安心・安全におこなえていますか。	29	9	2	1	0	1			
7	入浴の内容(回数・時間・着替えの準備・塗り薬の依頼等)に満足されていますか。	22	13	1	0	0	6			
8	当事業所がおこなうレクリエーション(ゲーム・作品作り・外出)に満足されていますか。	26	13	1	1	0	1			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	27	13	0	1	0	1			
10	体調不良等でお電話いただいた際の電話対応に満足されていますか。	29	4	3	0	0	6			
11	万が一の事故発生時の際の対応に満足されていますか。	22	7	4	1	1	7			
12	当事業所の書類(契約書・計画書)の説明に満足されていますか。	20	11	6	1	0	4			
13	デイサービスを利用されている目的についてお聞かせ下さい。複数回答可									
	介護負担の軽減	入浴	社会交流	機能訓練	認知症の予防の為	その他				
	20	26	26	13	21	0				
14	当事業所を選ばれている理由に関してお聞かせ下さい。複数回答可									
	建物	社風	職員の対応	ケアマネ様のご紹介	ご近所様のご紹介	お知り合いのご紹介	イベント	食事	入浴	その他
	9	11	18	26	0	5	2	3	7	3
15	返答率		64%							

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>いつもお世話になりありがとうございます。 モーニングサービスもできて大変有難いです。大好きな麻雀に集中してご迷惑をおかけしていると思いますが楽しくデイサービスに出掛けてくれるので大変有難いです。優しい職員さんに声をかけて頂け、家族大変感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。うれしく思います。 今後もご利用者様をはじめご家族様にも満足していただけるよう努めてまいります。</p>
2	<p>私は一人で家にいるのと退屈でデイサービスへ行っている方がいいです。一人で家にいるとボケると困るから。家にいると誰も話す人もいません。これからもよろしくお願ひします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後も毎回楽しんでいただけるようなデイサービスにしていきたいと思ひます。</p>
3	<p>コロナ対応時の何もなかった時の連絡をもう少ししっかりしてほしいかった。</p>	<p>ご不安な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。 今後は情報共有の徹底を行い安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
4	<p>送迎時の車の駐車の仕方です反対車線に車を止めたり利用者を道路中央側から乗せようとしていて危ない。</p>	<p>的確なご意見ありがとうございます。また、ご不安な気持ちにさせてしまい誠に申し訳ございません。 交通規則に従い安全に送迎を行うよう十分注意してまいります。</p>
5	<p>計画書の内容がしっかり記入されていない時もありよくわからない時がある。</p>	<p>こちらの説明不足でご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。 今後はご理解いただけるようご説明させていただきます。ご不明な点がございましたら遠慮なくお問い合わせください。</p>
6	<p>利用した日の尿回数、便の回数をお知らせ頂ければ幸いです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 介助が必要な方は確認しておりますが、自立の方につきましては、お申し出ください確認、ご報告させていただきますので遠慮なくお申し出ください。よろしくお願ひいたします。</p>
7	<p>竜美倶楽部の皆様に大変お世話になっております。スタッフの方々の熱心な努力でいろいろな季節に応じた催しや作品製作に努力されているのに感謝しています。利用者も皆、良い方ばかりで毎日喜んで通所させてもらっています。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。うれしく思います。 作品作り等、今後も皆様に満足していただけるように努めてまいります。デイサービスを楽しみに、楽しい時間を過ごしていただき、今後もご利用していただければ幸いです。</p>
8	<p>朝、夕の送迎時出入口にて靴を履き替えています、スタッフの方が靴の出し入れに大変です。何とか合理的にならないかと思ひます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 早めに改善できるように検討させていただきます。</p>
9	<p>リーダー、スタッフの皆様には大変お世話になっております。優秀な方ばかり頭が下がります。紙上にてお礼申し上げます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 今後も満足して頂けるよう努めてまいります。</p>

10	<p>私の場合はいろいろなところのデイサービスを利用いたしましたが長い間利用しているとだんだん馴れ合いになり時間が過ぎればよしとするのが見れてきます。高齢者が元気で生活できますように協力してくださるようお願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご利用者様がより楽しく過ごしていただけるよう、より良いサービスの提供に努めてまいります。</p>
11	<p>まだ一年半くらいの利用です。ケアマネ様の紹介で家から近いし定員数もちょうどかな…と思い決めました。食事の献立カレンダーを頂いていますので内容はよいと思っています。味のことは本人に聞いても何にも答えが得られません。事業所内のこと、行ったことがありませんので一度見学会があるといいかなと思いましたが今のところ満足しています。これからもよろしくお願い致します。</p>	<p>感謝のお言葉と貴重なご意見ありがとうございます。 ご家族様にもご利用時のご様子や事業所内をご覧ください安心していただけるよう見学会等の開催も検討させていただきます。</p>
12	<p>(本人より)毎日楽しく行っています。介護の人たちも優しく接して頂いています。(家族より)いつもお世話になっております。職員の方々、利用者様、皆さんいい方たちで嫌な思いをすることもなく一日楽しく過ごさせていただき本当にありがとうございます。午前ですがお風呂の前後などの時間に計算問題、漢字の読み書き、間違い探しなどやっていただけるとありがたいと思います。他のデイサービスでは空いた時間にその様なことをやっていると聞いていますので取り入れて頂けると嬉しいです。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 こちらの説明不足で誠に申し訳ございません。午前中の過ごし方としては入浴を待っていただいている間は個々に脳トレや塗り絵、運動など選択して過ごしていただいております。作品などは持ち帰っていただいておりますがプリント類はお持ち帰りいただけないためデイサービスでのご様子が不明確であったと思います。今後はお持ち帰りいただくと思います。</p>
13	<p>いつもお世話になりありがとうございます。感謝しています。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。</p>
14	<p>責任者の気配りが抜群である。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。大変うれしく思います。そのお言葉を糧に、より良いサービスの提供に努めてまいります。</p>
15	<p>利用している母が「職員の方がみんないい人だよ。楽しいよ！」といつも言っているので安心して利用させていただいています。職員の皆様ありがとうございます。家族より</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 安心してデイサービスをご利用していただけるよう今後もスタッフ一同精進してまいります。</p>
16	<p>デイサービスでお世話になるのはナンブ竜美倶楽部さんが初めてです。他者と比べる事はわかりませんが、もし今他社へ変わってくださいと言われたらそれは嫌です。他社の事は知らなくてもナンブさんで大変満足させていただいています。スタッフの方の気遣いには頭が下がります。みんなで冗談を言いながら話をしても目も心も私達に気配りをしてくださいます。 そして一番嬉しいことは毎回綺麗なお風呂に入らせて頂くことです。湯の温かさとスタッフの方々の心の温かさに今一人暮らしの私には身も心もすっきりです。高齢ですが今までに人様のお世話をしたことがありませんので色々な事に気がつきません。もし私たちに改めた方がよいと思われることがありましたらご指導願いたいと思います。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。うれしく思います。 今後もデイサービスが毎回楽しみと思っていただけるよう、皆様に寄り添いご満足いただけるようスタッフ一同精進してまいります。</p>

# 2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## ＜アンケート実施概要＞

調査期間：令和3年9月20日～11月7日 対象者：弊社サービス利用者

調査方法：インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
訪問介護	ハートケアナンブ

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか といえば はい	どちらで もない	どちらか といえば いいえ	いいえ	未記入
1	訪問介護を受けることで、ご利用者様とご家族様が安心して在宅生活を送れていますか。	46	17	7	0	0	6
2	ヘルパーの言葉遣いや態度は丁寧ですか。	56	10	7	0	0	3
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感があり、きちんとしていますか。	55	13	5	0	0	3
4	ヘルパーは、訪問予定の時間に仕事を開始、終了していますか。	60	8	4	0	1	3
5	ヘルパーの介護技術に満足されていますか。	51	11	9	1	0	4
6	ヘルパーは、その日の体調や状態に合わせたケアをしていますか。	50	9	11	0	1	5
7	ヘルパーは、ご利用者様やご家族様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	51	12	7	0	0	6
8	総合事業訪問介護支援計画書・訪問介護計画書の説明はわかりやすいですか。	40	18	14	1	0	3
9	話し合った援助内容と実際の訪問介護の内容が同じですか。	45	18	4	0	1	8
10	ヘルパーは、ご利用者様やご家族様のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	50	14	5	0	0	7
11	事業所やヘルパーに、相談はしやすいですか。	51	12	8	2	0	3
12	事業所の電話対応に満足されていますか。	49	10	11	1	0	5
13	ヘルパーを利用して良かったと思えますか。	61	10	3	0	0	2
14	返答率	60%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	解答・改善案
1	<p>整えられた介護サービス設備で介護サービスを受けていて大感謝です。特に介護サービスを担当されている働き人の介護は十分で満足できるもので大感謝です。社会福祉に貢献できる貴社に心より感謝します。引き続き末永く介護サービス様に充実したサービス提供して、福祉事業に力を注ぐことを期待しております。ありがとうございます。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。</p>
2	<p>十分満足している。同じ人にずっと続けてほしい。</p>	<p>うれしいお言葉ありがとうございます。 今後もいただいたお言葉を糧に精進してまいります。</p>
3	<p>私も子供のころ祖母が「ありがとう。助かるよ。」と言ってくれると気分よかったです。ヘルパーさんも私のために動いてくださると思うと「ありがとう。きれいになって気持ちいいね。」と言うと、帰りに「無理をしないようにね。」と言ってくださいます。お互いの一言で私も又頑張ろうと元気が出ます。お願いしてよかったと思っております。続きますように。</p>	<p>うれしいお言葉ありがとうございます。 ヘルパーの訪問がご利用者様の元気の源になれますように努力してまいります。</p>
4	<p>書くことはありませんが、いつも有難うございます。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからも満足していただけるサービスをこころがけてまいります。</p>
5	<p>時間通りにやらない。(早めに帰る。60分間やらない。)担当者が集金をしない。担当者が援助内容を記録しないでやっている。引継ぎの時に確認をしないでやっている。記録を作らないでやっているために最初に話した内容から変わる、忘れるなどがある。時間内での着替えはおかしいと思う。</p>	<p>ご満足のいただけるサービスの提供ができておらず誠に申し訳ございません。 サービス提供責任者が訪問し業務の確認をさせていただき、ヘルパーへの指導をしております。集金に関しましては、サービス提供責任者が集金させていただいておりますので、ご理解のほどよろしく願います。 今後のサービス提供が満足していただけるように心がけてまいります。</p>
6	<p>(ご家族様) いつもお世話になっております。1年間いろいろありましたが総合的には臨機応変に対応してくれていると思います。今後も報連相をしっかりとやっていただけるようお願いいたします。 (ご本人様) いつもやさしく対応してもらっています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 今後も基本の報告・連絡・相談をしっかりとこない、サービスの向上をはかってまいります。</p>
7	<p>いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。</p>
8	<p>限られた時間を少々オーバーしても最後まできちっとしてくださるので、本当にありがたく感謝しております。今後も何卒よろしく願い致します。ありがとう。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。</p>
9	<p>私、歩行が思わしくなく、掃除、洗濯物干し、他1件おこなってもらっています。掃除機を持って歩けず大変助かっています。週1回ですが、その後はいつもスッキリし整頓してもらい気持ちよく過ごしています。とても満足しています。物を手の届く所にごちゃごちゃおいておくので大変だと思いますが、今後ともよろしく願います。ありがとうございます。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 今後もご利用者様の体調に合わせたサービス提供に努めさせていただきます。お困りごとがありましたら遠慮なくご相談ください。</p>
10	<p>いつも大変お世話になっております。母も私たちも大変満足しております。ヘルパーさんの協力により母も無事生活できていることに心より感謝申し上げます。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 これからもご利用者様が安心した気持ちで生活が送れるようなサービス提供させていただきます。</p>

11	常に気持ちよききれい、丁寧、早く、親切にしてください安心して何事もお願いができます。ナンブの皆さんも人間同士、色々あることと思いますが、前向きに向上心をもち頑張ってください。私のような者のところへ来てくださってありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。	温かいお言葉うれしく思います。これからもご利用様が安心してヘルパーを受け入れてくださいますよう、介護技術向上に努めてまいります。
12	メモにいつも一言残してくださったり、常に付き添っていただいたり、話し相手になってくださったり、母も毎週楽しみにしているようです。細い身体で暑い中や天気が悪い中を自転車で通っていただいているので、体調に十分気をつけていただきつつ、今後もお願ひしていきたいと思ひます。いつもありがとうございます。	お気遣いと感謝のお言葉ありがとうございます。ヘルパーの訪問がご利用様にさらに楽しみとなっていたけるよう努力してまいります。
13	いつも生活上の細かいところまで、気づかっただきます。それでいくつか、家の中のことの工夫を教えてください参考に使わせていただひています。	うれしお言葉ありがとうございます。これからもご利用様のお力になれるサービス提供をいたします。お困りごとがありましたら遠慮なくご相談ください。
14	コロナのため生ごみ出しだけお願ひしています。ダストの中に入ってますので、袋ごと縛って出していただひています。感謝しています。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。
15	いつの時も親切な対応をしていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも満足していただけるサービスを心がけてまいります。
16	訪問介護を受けることで安心して在宅生活が送れています。ヘルパーの言葉遣い等、大変丁寧です。すべての面において問題なし。ヘルパーを利用して良かったと思ひています。今後ともよろしくお願ひします。	うれしお言葉ありがとうございます。これからもご利用様が安心した気持ちで生活が送れるようなサービス提供させていただきます。



# 2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## <アンケート実施概要>

調査期間：令和3年9月20日～11月7日 対象者：弊社サービス利用者

調査方法：インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
定期巡回	ハートケア24竜美丘

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか といえは はい	どちらで もない	どちらか といえは いいえ	いいえ	未記入
1	職員は、ご利用者様やご家族様のプライバシーに配慮した対応ができていますか。	12	3	0	0	1	3
2	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	13	3	1	0	0	2
3	職員の身だしなみは清潔感があり、きちんとしていると感じますか。	12	4	1	0	0	2
4	定期巡回のサービスを利用することで、ご利用者様やご家族様が安心して生活を送ることができますか。	12	3	0	0	0	4
5	職員の介護技術に満足されていますか。	10	7	0	0	0	2
6	職員は、その日の体調や状態にあわせてコール対応(随時対応・随時訪問)についてケアをしていますか。	12	4	1	0	0	2
7	職員は、ご利用者様やご家族様の気持ちを大事にして業務にあたっていますか。	12	2	0	0	1	4
8	介護計画書の説明はわかりやすいですか。	12	3	1	0	0	3
9	事業所や職員に、相談はしやすいですか。	10	5	0	0	1	3
10	職員を利用して良かったですか。	11	3	0	1	0	4
11	返答率	50%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>入居からこれまで職員の皆様には本人達だけでなく家族にも常に温かい気持ちで接して下さり、優しいお言葉にどれほど救われていることかわかりません。 みなみの風にお世話になれて本当に良かったと思っています。ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 今後ご利用者様が安心して過ごすことができる場所を目指してまいります。</p>
2	<p>皆様に親切にさせていただいて父は幸せです。 ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉うれしく思います。 常にご利用者様に寄り添いながらお仕事ができるよう精進してまいります。</p>
3	<p>夜も見守っていただけるので安心です。 ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉うれしく思います。 今後ご利用者様が安心して生活を送っていただけるよう、職員一同精進してまいります。</p>

# 2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## ＜アンケート実施概要＞

調査期間：令和3年9月20日～11月7日 対象者：弊社サービス利用者

調査方法：インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
居宅支援事業所	ハートプランナンプ

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか といえば はい	どちらで もない	どちらか といえば いいえ	いいえ	未記入
1	担当ケアマネジャーは相談しやすいですか。	127	22	10	0	0	4
2	担当ケアマネジャーの介護保険に関する説明はわかりやすいですか。	99	38	14	5	0	7
3	担当ケアマネジャーが不在の時の電話対応に、満足されていますか。	94	34	20	0	0	15
4	ケアマネジャーの態度や身なりに失礼はありませんか。	135	21	4	0	0	3
5	ご利用者様の相談や希望に応じていろいろなサービスや提供事業所を紹介していますか。	102	37	14	1	0	9
6	ケアマネジャーは相談を受ける際、ご利用者様の気持ちやご家族様の意向を尊重し、気を配っていますか。	112	37	6	2	0	6
7	ケアマネジャーは、ご利用者様の病気や身体の状態、困った事や望んでいること、生活の様子などを十分にお聞きしていますか。	112	37	7	1	1	5
8	ご利用者様がサービス内容や、サービス事業所の追加や変更等を要望した際、ケアマネジャーの対応に満足されていますか。	105	32	11	1	1	13
9	ケアマネジャーは、ご利用中のサービス事業者（デイサービスやヘルパー等）への苦情や不満、要望を十分にお聞きし、迅速な対応をしていますか。	97	37	14	0	1	14
10	サービスを利用した結果、ご利用者様の生活が改善されましたか。	93	47	14	0	0	9
11	返答率	58%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	サービスには満足していますが、体調の変化もあり結果につながっていません。	貴重なご意見ありがとうございます。 体調の変化に合わせてサービス調整をさせていただくように努めておりますが結果につながらず申し訳ございません。体調変化時の対応について相談援助業務の向上に努めてまいります。
2	予約なしで訪問されるのは困る。	こちらの都合で突然の訪問となつてしまい誠に申し訳ありません。今後は事前に電話連絡をし訪問させていただくようにいたします。
3	家族に対して情報をだしてほしい。	ご利用者様と話しサービスを進めていくことが多く、ご家族様との情報共有が足りないことをご指摘されるご意見と受け止めさせていただきました。ご利用者様とご家族様の意向の違いがあることを念頭に両者様共にご満足いただけるよう努めてまいります。
4	デイ帰宅時間が大幅に早い事があり不都合が生じる場合があります。	デイサービス事業所に相談させていただき決められた時間以降の送迎にしてもらえないか相談することができます。このようなことでお困りな事がございましたら担当ケアマネジャーにご相談ください。
5	一人暮らしをしております。これから先どうなるかと不安になる時があると担当ケアマネジャーに相談した際「その時はちゃんとするから大丈夫」と言ってもらい気持ちが楽になりました。有難く、お願いしてよかったと思いました。	ケアマネとしてこのようなお言葉を頂戴できることが一番の仕事の励みとなります。どなた様からも同様に思っただけよう、ご利用者様の一番の相談相手となれるよう今後も相談援助技術の向上に努めてまいります。
6	ケアマネジャーが家族の話を色々聞いてくれて心強いです。ケアマネジャーからのアドバイスなどを聞き認知症の両親の言葉・行動を冷静に受け止めねばと思うようになりました。	感謝のお言葉ありがとうございます。 今後もよりの確なアドバイスができるよう一層精進してまいります。
7	送迎ドライバーが業務につく前のアルコールチェッカー検査、血圧測定の数値を日報に記載してほしい。	対応させていただいている介護職員に対し何か気になるようなことがございましたら遠慮なく担当ケアマネジャーにご相談ください。そのうえで対応を検討させていただきたいと思ひます。
8	新型コロナ感染拡大予防の為のケアマネジャー事業所としての対応につきまして	昨年春より新型コロナ感染症の流行により社会全体において、日常生活、余暇、仕事すべてにおいて「感染予防」が優先されてきました。ご利用者様・ご家族様にはご不便、ご不安のなか当事業所の運営にご協力いただきありがとうございました。