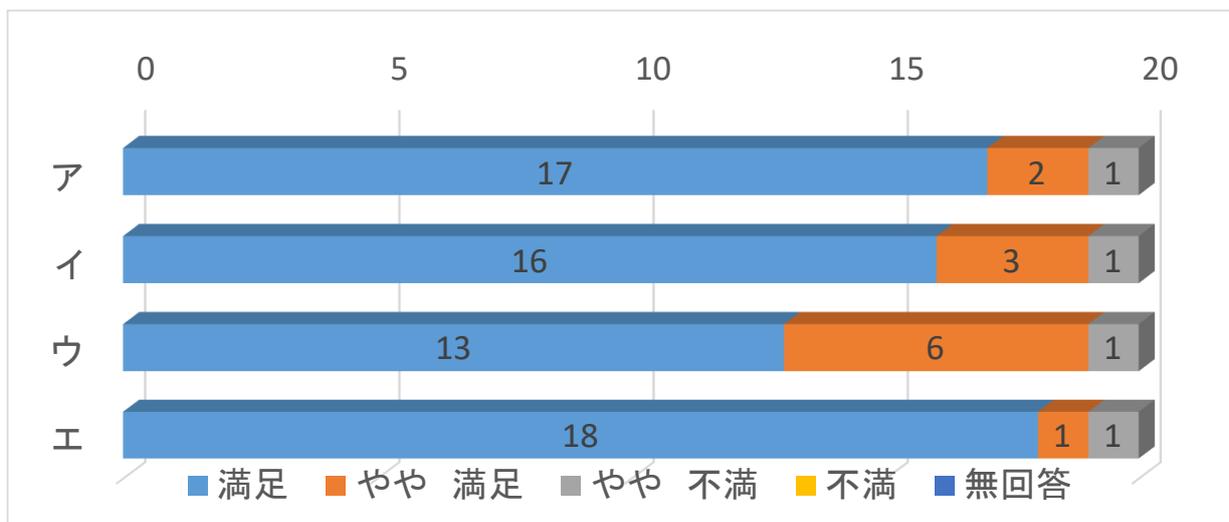


《 NPO法人 芸南たすけあい 小規模多機能型居宅介護事業所 ひばりヶ丘 》

サービス内容の満足度について、おたずねします。(〇は1つだけ)

問1 職員の質は、どうですか？

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---------------------------|----|------|------|----|-----|
| ア 職員の説明・対応は丁寧ですか。 | 17 | 2 | 1 | | |
| イ 他の人に知られたくない秘密が守られていますか。 | 16 | 3 | 1 | | |
| ウ 職員はよく声をかけ、話を聞いてくれますか。 | 13 | 6 | 1 | | |
| エ 職員の電話の対応は、よいですか。 | 18 | 1 | 1 | | |



【自由記述欄】 (ア～エの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えて下さい)

・大変丁寧で心のこもった対応をしてくださっているのでも「どうだろう？」などと考えている事に対し、良い方向で、解決法を共に考えてもらっているのでも、本当に心強く感じています。

・お世辞でなく、よく良い人が集められたなと思います。

・大変心良い信用できる安心した1日を過ごせています。感謝です。

・皆様、明るく接して下さるので、何でも相談できます。

・職員様はとても親切で優しく大満足です。

・ア…スタッフさん方々との間は大変に良好で、毎日の会話も楽しいことばかりです。
ウ…通院の多い私には、いつも温かい励ましの言葉や慰めの言葉を頂いています。うれしいです。

・いつも丁寧にお話しして下さるので安心してます。
心配事、疑問に思っている事、気兼ねなく話せるので助かります。

・いつも無理を聞いていただき、ありがとうございます。

・主にケアマネジャー様と連絡相談をさせて頂いていますが、いつもこ細かな気づき等、ご報告下さり、的確なご提案も頂いて感謝致しております。

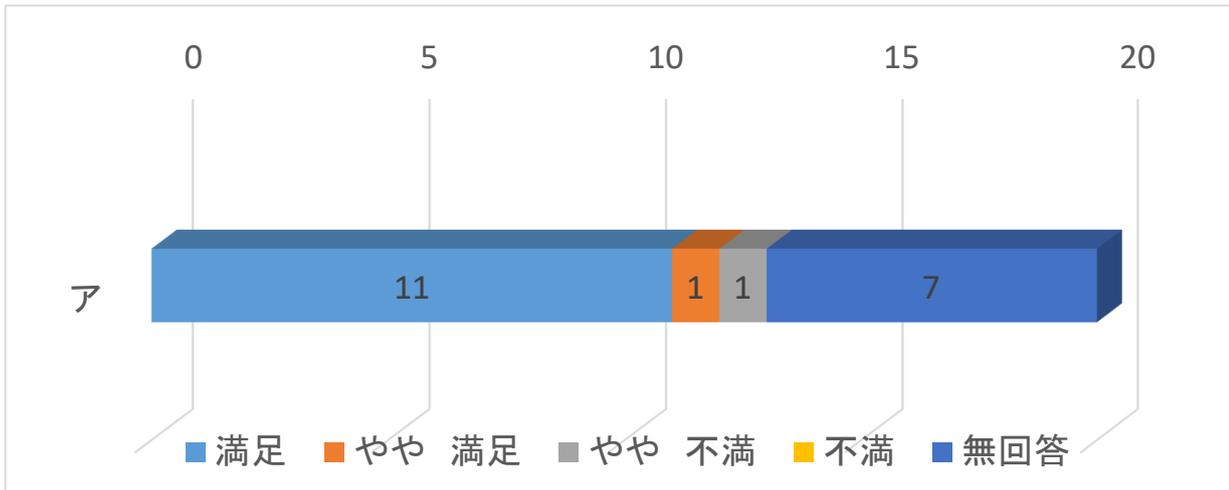
訪問・通所のスタッフの方とも、ケアマネジャー様と小まめに連携を取られていて、安心です。
母の様子から見ても大変よく丁寧に対応して下さっている事がわかります。ありがとうございます。

・本人は家に帰って、職員さんの事は言いませんが、よくしてもらっていると思います。
(すぐに忘れてしまうので)

問2 サービス利用前について

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|----------------------------------|----|------|------|----|-----|
| ア 契約の時、契約内容やデイサービスの説明は、理解できましたか。 | 11 | 1 | 1 | | 7 |

※契約から数年が経過している場合は、無回答でも結構です。



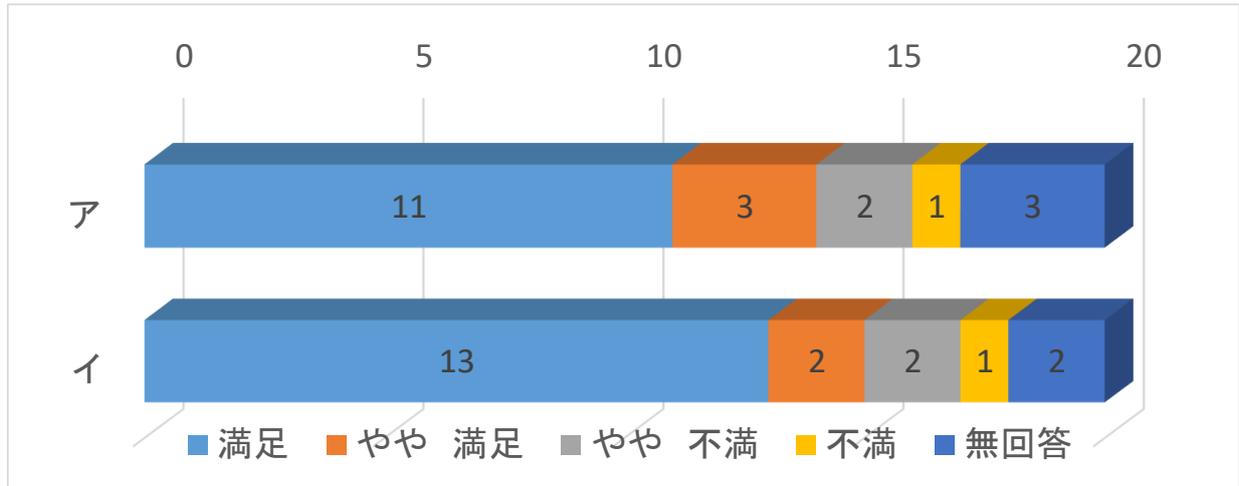
【自由記述欄】（アの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えてください）

- ・もう忘れてしまっているが、気にしていないので
- ・しっかり説明をしてもらったので、理解できました。
- ・ほぼ理解していた。
- ・小規模多機能なので雰囲気が良いです（少人数なので）
- ・90歳過ぎても、自分で食事ができ、トイレも行く事ができ、普通の生活が出来る事が幸せだと思います。

問3 サービス計画書について

| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|-------------------------------|----|------|------|----|-----|
| ア | サービス計画書は、あなたや家族の意見が反映されていますか。 | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| イ | サービス計画書は、わかりやすく丁寧に説明されていますか。 | 13 | 2 | 2 | 1 | 2 |

【自由記述欄】（ア・イの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えてください）



・細かな点まで、表記されているので分かりやすいと思う。

・まあ、そういうものだと思うので。

・分かりやすい説明をして頂き安心していきます。

・全体の雰囲気が和やかでよいと思います。

・サービス計画書を見たことがない。わからない。

↓

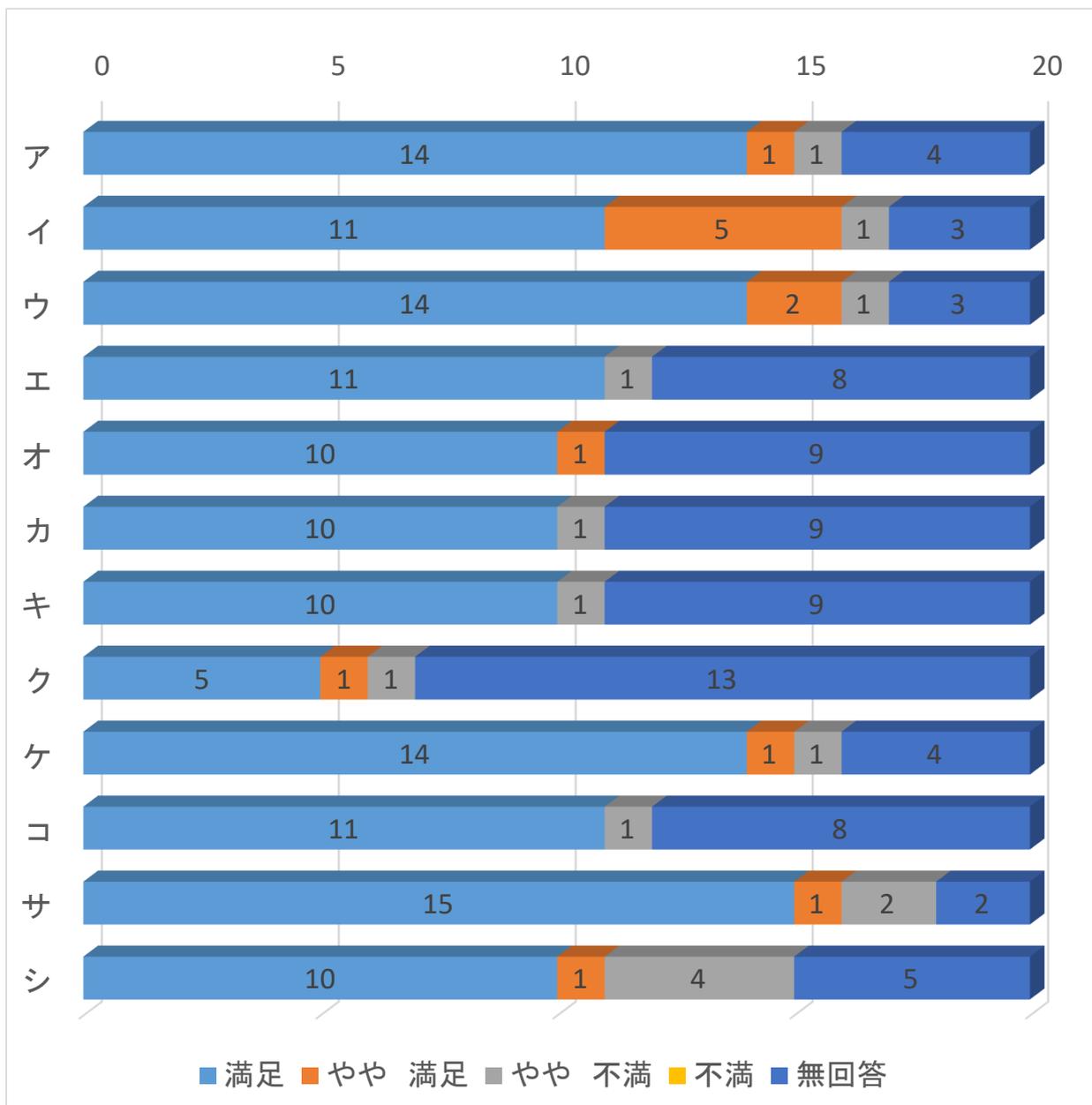
毎月サービス計画書は、ご本人様・ご家族様にご確認いただいております。

サービス計画書について不明な点等は、いつでもご説明させていただきますので、お気軽にお申し出下さい。

・状態変化や状況に合わせて、その都度、話しや不安をじっくり聴いて下さり、丁寧に説明を頂いております。

問4 サービス内容について

| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---------------------------------------|----|------|------|----|-----|
| ア | 食事は、美味しいですか。 | 14 | 1 | 1 | | 4 |
| イ | 食事の量は適切に、提供されていますか。 | 11 | 5 | 1 | | 3 |
| ウ | 食事は、ゆっくりと楽しみながら食べられていますか。 | 14 | 2 | 1 | | 3 |
| エ | 入浴は、ゆっくりと楽しく入っていますか。 | 11 | | 1 | | 8 |
| オ | 入浴時、恥ずかしい思いをしなくても良いように配慮されていますか。 | 10 | 1 | | | 9 |
| カ | 入浴はあなたの希望を聞いてくれていますか。 | 10 | | 1 | | 9 |
| キ | トイレは待たされたり、恥ずかしい思いをすることなく適切に行われていますか。 | 10 | | 1 | | 9 |
| ク | オムツや紙パンツを使用されている方で、希望通りの方法で交換されていますか。 | 5 | 1 | 1 | | 13 |
| ケ | あなたの体調について話をよく聞いてくれますか。 | 14 | 1 | 1 | | 4 |
| コ | 薬の服薬や処置などについて適切にしてくれていますか。 | 11 | | 1 | | 8 |
| サ | 送迎時の職員の対応はいかがですか。 | 15 | 1 | 2 | | 2 |
| シ | 楽しみにしている行事や活動はありますか。実施されていますか。 | 10 | 1 | 4 | | 5 |

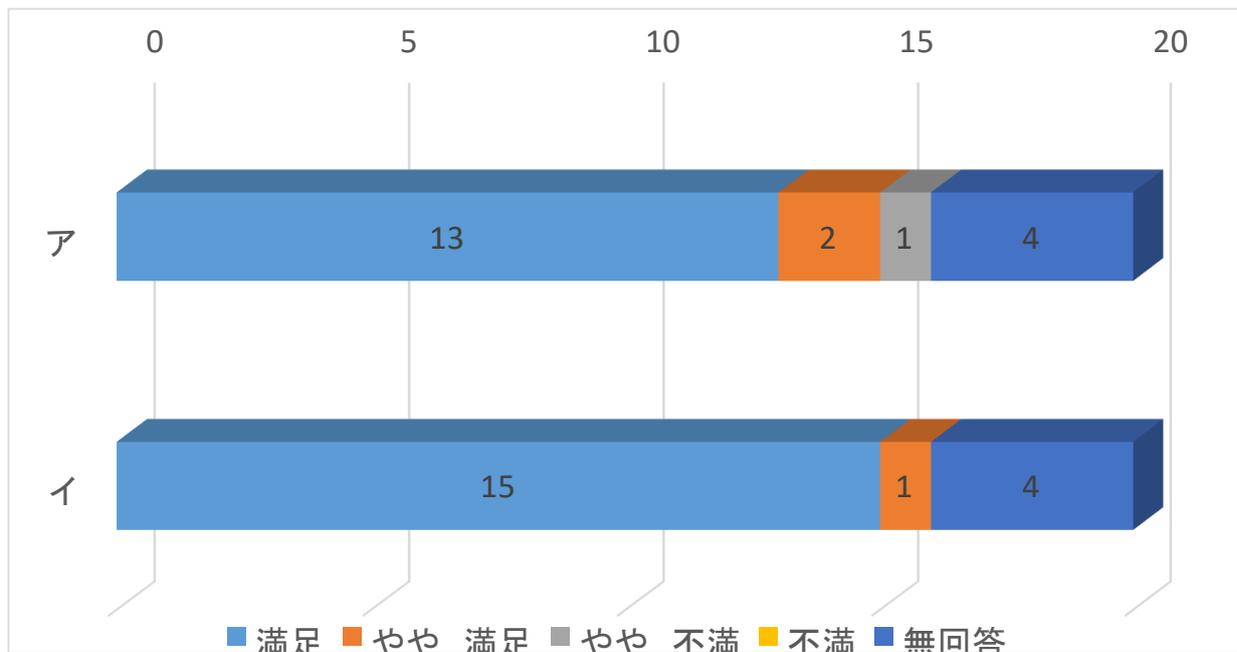


【自由記述欄】（ア～シの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えてください）

- すごく美味しいが、食事を配っているうちに冷めてしまうので残念。
ご飯が少なく感じる。
- 食事は、まずまず食べていますが、本人には量が少し足りないようです。
色々とお迷惑をお掛けしますが、栄養にバランスも考えられていると思います。
- 食事…見た感じから食欲をそそるような配慮がされていると思う。
自分のペースで食べているようで安心できる。
- トイレ…歩行の促しなども含め、手がかかることをしていただきありがとうございます。
- 薬関係…体調をしっかり把握してもらっており、主治医にも様子が伝えられるので、本当に助かっています。
- 少人数が良いのでしょうか。行き届いていて感心しています。
こちらにご縁があったことを感謝しています。
- 食事は栄養のバランス量など、その人に合ったものを提供して下さり、助かっています。
- 毎日(食品)がよく選ばれて調理されているのが、よくわかり毎日とても美味しいのに感謝しています。
ただ少し、量が多いなと思う事があります。
- 行事はあまり好きではない
本人が多少、満足のいかない所があるにせよ、定期的に行く場所がある、参加できる場所がある
というのは、生活意欲に繋がると思うので、大変ありがたく思います。
- テレビが各部屋に欲しい。
↓
当施設は、例外を除き、長期連泊を目的としたご利用ができない事になっております。
その為、各部屋もご利用者のプライベートの個室としてご利用いただく仕様になっておりませんので、
テレビを設置可能な設備は整っておりません。
デイの共同スペースには、テレビを設置しておりますので、そちらをご覧くださいませよう、宜しくお願い致します。
- 献立が多彩でありがたいです。
- 夕食カレーを作ったら、昼カレーだったと言われ、がっかりしました。
簡単な献立表があればなと思いました。
↓
当施設では、3名の調理が交替で対応しており、献立は各調理の者が決めております。
手作りを基本としており、前日に買い物へ行き、その日の新鮮な食材や旬な季節の物、お買い得な品を仕入れ
献立を決めている状況である為、事前に献立をお知らせすることが出来ません。
ご希望の方には、通い帳へ当日の献立を記載させていただいております。
ご不便をお掛けしているかとは思いますが、何卒、ご理解いただけたらと思います。

問5 送迎時間について(利用時間について)

| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|----------------|----|------|------|----|-----|
| ア | 迎えの時間は、いかがですか。 | 13 | 2 | 1 | | 4 |
| イ | 帰りの時間は、いかがですか。 | 15 | 1 | | | 4 |



【自由記述欄】（ア・イの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えて下さい）

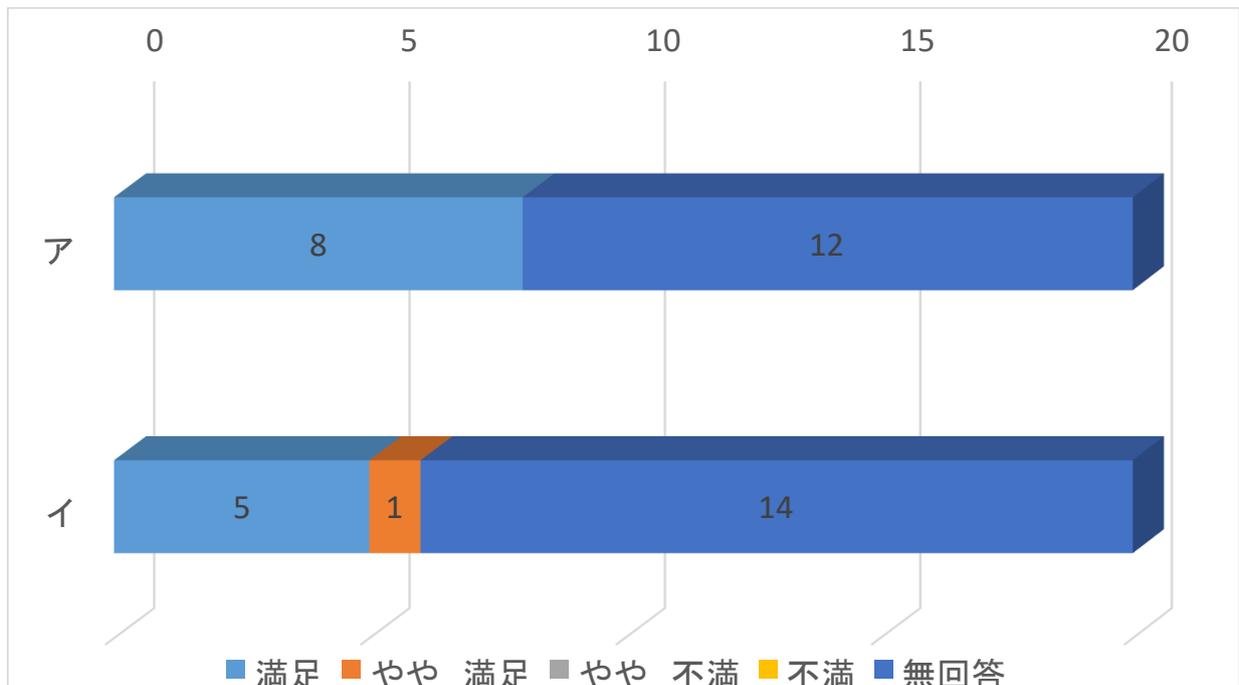
- 迎えの時間が早くなったり、遅くなったりする。
待たせたくなくて時間を何度も見るようになる。
- 迎えの時間は15分ぐらい遅い時がありますが、前の方を乗せているので仕方ないのですが、本人は待っている時間、イライラしています。

↓
送迎の時間につきましては、ご利用者様・ご家族様へ、ご迷惑をお掛けしており、申し訳ありません。
交通状況やご利用者様のその日の状態により、お約束の時間通りの送迎ができない場合がございます。
ご利用者様の安全の確保と、送迎の時間変更もしくは緊急事態などで、皆様へご連絡が取れやすいように
ドライバーが迎えに行くまでは、ご自宅で待機していただけますよう、ご協力を宜しくお願い致します。

- 今は送迎利用していませんが、以前はお世話になり有難うございました。
鍵の閉め忘れの時も職員の方が確認に行かれ、大変感謝しております。
- 運転手さんは、みんな良い人だと思います。
- お迎えの時にお待たせすることが、多くあり申し訳なく思っています。

問6 訪問介護について
(訪問介護サービスを利用されている方のみ、ご回答ください。)

| | | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|--------------------------------|----|------|------|----|-----|
| ア | 適切な時間に訪問されていますか。 | 8 | | | | 12 |
| イ | 訪問時の記録について、本人の状態が適切に記録されていますか。 | 5 | 1 | | | 14 |

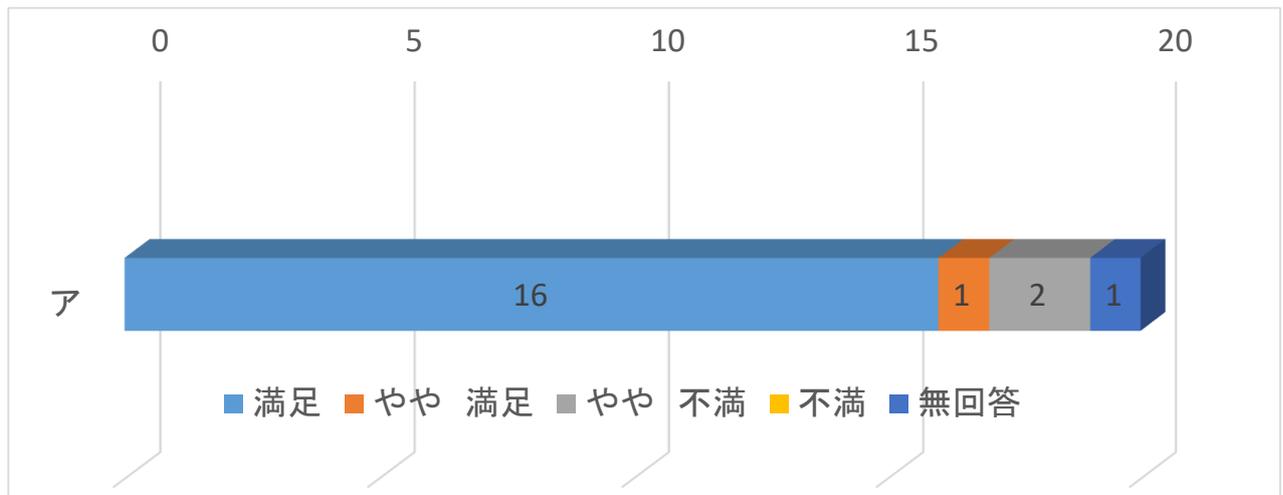


【自由記述欄】 (ア・イの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えて下さい)

- ・継続して来て下さることを希望しています。
- ・几帳面に決まった時間に守られて来られます。
- ・記録の件は(内容)よく分かりませんが、対応は安心して接する事ができます。
- ・覚えていない
- ・(ノートの記録)
全てを読ませて頂く時間はなかなか無くても申し訳ございません。
しかしいつ見ても記録の文面から事務的ではない温かさを感じます。ありがとうございます。

問7 総合的な感想について、うかがいます。

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---------------------|----|------|------|----|-----|
| ア ひばりヶ丘施設に満足していますか。 | 16 | 1 | 2 | | 1 |



【自由記述欄】（アの質問に関して、日頃お感じになっていることなどを教えてください）

- いつもあたたかな対応をしていただき、お話を聞かせていただいたり、こちらの話を聞いていただく事で、心が温かくなっています。スタッフの皆様の笑顔が何よりです。
- ケアマネの対応には感謝しています。
- 現状維持が出来るだけ続くことを願っています。
- 安心してお任せできて感謝しています。
- 家族の様な小規模で気に入っています。
- 満足しております。一生お願い致します。
- 通所前の状態を思い起こすと、とても良くなってきていたので、安心して通えるようになって良かったと感謝しています。
- 楽しい雰囲気です。
お庭の花、木は心を和ませてもらっています。

ひばりヶ丘施設への御要望があれば教えてください。

- 大変手がかかることを毎日毎晩やっていただきありがとうございます。
これからも本当に宜しくお願い致します。
一日でも長くお世話していただけることを願っております。
- 小さな家族のようです。
自分の家族でもすべてが満足というわけにいかないのに、ひばりヶ丘施設は他人の集まりなのに
気持ちよく過ごせることは、お一人々々が大人なのだと思います。
今後ともよろしく願います。ご縁を頂いたことを感謝します。
- 別に異常なく楽しく一日を過ごせて頂いています。
- 参加人数が少ないので、私は好きです。
- カラオケの種類が少なく歌える曲がない。⇒ **順次、検討して参ります。**
スタッフの皆様方のおかげで私は働けている…休めている…と感じます。
不安な事も、織田CMへ相談すると本当に救われます。私より、皆様の方が最近(ここ数年)の母の事をよく
知ってくれていると思っております。今後とも色々わがまを申しますが(親子共々)力をお貸し下さい
ますよう、何卒よろしく願い申し上げます。

以上です。ご協力、誠にありがとうございました。

※回覧後のスタッフからの意見

- 満足でない場合の意見が出やすいような、アンケートの質問があれば良いのではないのでしょうか。