

# 令和3年度 各種事業所サービス調査報告書

## 1. 調査対象事業所

- ① 櫛形荘介護老人福祉施設
- ② 櫛形荘短期入所生活介護事業所
- ③ 櫛形荘通所介護事業所
- ④ 櫛形荘居宅介護支援事業所

## 2. 調査期間

令和3年12月1日～令和4年1月31日(2ヶ月間)

## 3. 調査方法

郵送による無記名記載。

## 特別養護老人ホーム櫛形荘

### [サービスアンケート調査]

- ※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。
- ※ 調査方法：無記名による郵送方法
- ※ 調査期間：令和3年12月1日～令和3年12月31日
- ※ 回収率：45家族へ発送、28家族が回答、回答率62%

### 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

大切にされている	まあ大切にされている	どちらともいえない	あまり大切にされていない	大切にされていない
12	5			

- ① 安心、安全な生活が送れていること。ご本人の言葉、表情から満足している生活が送れていると感じています。大切にされているからだと思います。
- ② いつもありがとうございます。
- ③ まあ大切にされていると思っています。
- ④ 施設を訪れた時などそう思います。
- ⑤ 毎日、親切に対応して貰いありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- ⑥ 面会出来ないので良く分からない。
- ⑦ よろしく願い申し上げます。

### 2. 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれていますか。

対応してくれる	大体対応してくれる	どちらともいえない	あまり対応してくれない	対応してくれない
12	5			

- ① 施設に任せきりのところもあります。ありがとうございます。
- ② 大変ですが宜しくお願いします。
- ③ 大体対応してくれていると思っています。

### 3. 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

相談できる	まあ相談できる	どちらともいえない	あまり相談できない	相談できない
11	6			

- ① いつも丁寧に対応して頂いています。
- ② そうしています。
- ③ 相談する事があつたら、またお願い致します。

4. 職員の接遇(言葉遣い・対応)や、身だしなみに満足していますか。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
15	11			

- ① 満足しています。
- ② コロナの為、良く分からない。

5. 施設内は清潔ですか。(玄関・居室・食堂・廊下・トイレ・面会室等)

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
15	12	1		

- ① コロナ過で玄関付近しか見ていませんが、とても綺麗にされています。
- ② 施設内は何時も清潔になっていると思います。
- ③ コロナ過で施設内に入れなため、現状が分からない。
- ④ 良く分からない。

6. ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか。

理解しやすい	まあ理解しやすい	どちらともいえない	あまり理解できない	理解できない
12	10			

- ① 具体的で分かり易かったです。
- ② 入所の時に聞いただけで、その後説明がないので分からない。

7. 健康状態が変化した時やけが等の事故が発生した時の対応はいかがでしょう。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
12	8	2		

- ① 入所後の変化などがなかった?為。
- ② 本年1月と7月の2回病院への入退院がありましたが、迅速な対応を取って頂いた事に感謝致しております。

8. 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしょう。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
10	7	4	1	1

- ① 生活保護のため、公的扶助により利用料金を支払っています。でするのでその範囲で利用できており、本人にとって安心となっています。
- ② 特に説明はなかった。

9. この施設を利用して良かったと思いますか。

良かった	まあ良かった	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある

21	3			
----	---	--	--	--

- ① 本人がこの施設でこれからも生活して行くことを希望している。
- ② ご本人の生活が安定して、送れている事が何より安心しています。
- ③ まあ良かったと思っています。
- ④ 大変満足しております。
- ⑤ 櫛形荘にお世話になる事が出来て良かったです。
- ⑥ 面会出来ないのが良く分からない。

10. 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等に対する施設の取組みと対応は、どの様にお感じですか。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
15	9			

- ① リモートで面会出来るようにと、早い段階で迅速に対応して頂いている。
- ② 施設の方々も大変ご苦労されています。ありがとうございます。

11. 最後に、面会時等に感じたことや、施設に対するご意見・ご要望など、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ① とにかく「ありがとう」しかありません。これからも母なことをよろしくお願い致します。
- ② 重度の脳梗塞の場合、怒りのコントロールが出来にくい事が、後遺症として表れるとの説明を KM から受けた事があった。イライラして直ぐ痲癩を起しやすい等、本来の性格として捉えられがちなヶ所も、症状として理解され、対応して頂いている事に、担当者として嬉しかった事を覚えています。どうかこれからもよろしくお願い致します。
- ③ 入所してから、コロナや小さい子供がいて中々会いに行けません。全て任せきりで心苦しいです。まだ、何も知らずにアンケートには何も書けません。でも、入所時の対応もとても良く、本人も快適に生活が出来ているだろうと思います。これからもよろしくお願い致します。
- ④ コロナ過があさまり、本人に気兼ねなく会えるようにと願うばかりです。
- ⑤ 今後共よろしくお願い致します。
- ⑥ いつも丁寧に対応してくれていますので、有難いです。
- ⑦ 中々面会に行けず、全てを施設におまかせな状態でも、心よく対応して頂いて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。
- ⑧ 春に次男と来た時の、ここに越したくなかったお父さんの願いが今も思い出します。
- ⑨ 入居者一人一人に手厚く、対応してくれていると思えました。ありがとうございます。
- ⑩ 施設職員の方々の入所者に対する対応には、常々感謝致しております。(暖かく、優しい) 誠にありがとうございます。
- ⑪ 利用者さん 1人1人に、職員 1人1人が寄り添って、支援して頂いていると感じます。本人は勿論ですが、こちらにも親身に丁寧に対応して頂いて有難いです。  
元気券も他施設では中々食事券までの対応は難しい中、本人の為に使用して頂けることはとして感謝しています。
- ⑫ 暖かく見守るように対応してもらい、ありがとうございます。宜しく致します。
- ⑬ 預けてあります通帳の事ですが、毎月の残高が分からないので、何時入金すれば良いか分かりません。その明細をお知らせ下されれば幸いですよろしくお願い致します。
- ⑭ 櫛形荘がとても良い雰囲気だと思えました。

# 櫛形荘短期入所生活介護事業所

## 〔サービスアンケート調査・ご利用者用〕

- ※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。
- ※ 調査方法：職員による聞き取り調査。対象利用者 16 名(意思確認出来ない利用者は除く。)
- ※ 調査期間：令和 3 年 12 月 1 日～令和 3 年 12 月 31 日

### 問 1 職員の質はどうか

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	職員の説明、対応は丁寧ですか。	15	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			
ウ	職員は良く声を掛け、お話を聞いてくれますか。	15		1	

### 問 2 サービス内容について

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	食事は美味しいですか。	14	2		
イ	食事の献立は、貴方の好みに合っていますか。	14	1	1	
ウ	入浴は、恥ずかしい思いをしないよう配慮されていますか。	14	1		1
エ	送迎時の乗降、運転は安全に行われていますか。	15			1
オ	貴方の希望、相談を聞いてくれますか。	15			1
カ	貴方の体調の調子を良く聞いてくれますか。	15			1
キ	薬の管理や処置は適切にしてくれますか。	16			
ク	体調が悪い時には、良く対応してくれますか。	15	1		
ケ	楽しみにしている行事や活動はありますか。	12	3		1

### 問 3 環境面について

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	居室は、清掃が行き届いていますか。	14	2		
イ	リネン類(シーツ類)は清潔が保たれていますか。	16			
ウ	臭気はありますか。また、気になりませんか。	15		1	
エ	居室の温度は適切ですか。	14	1	1	

自由記載

---



---



---



---



---



---

# 橿形荘短期入所生活介護事業所

## 〔サービスアンケート調査・ご家族用〕

- ※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。
- ※ 調査方法：無記名による郵送方法。
- ※ 調査期間：令和3年12月1日～令和3年12月31日(1か月間)
- ※ 回収率：25家族へ発送、20家族が回答、回答率80%

### 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

大切にされている	まあ大切にされている	どちらともいえない	あまり大切にされていない	大切にされていない
18		2		

- ① どの方にも大切にされていると思います。
- ② 面会時に母の様子を見ても、職員の方と嬉しそうに会話しているのが、とても嬉しく思います。ありがとうございます。
- ③ 気難しい性格の義姉がいつも笑顔で生活しているのは、職員の皆さんに大切にされているからだと思います。感謝しております。
- ④ 話しかけ、見守りは有ると思いますが、後は正しく分かりません。宮川病院等ではありがとうございます。
- ⑤ 通院など丁寧に対応して頂いている。
- ⑥ 本人の機能能力に着目して下さり、明るく暖かい雰囲気の中に過ごすことが出来、場当たりの言葉しか話せない母ではありますが、耳を傾け安心できる対応をしてもらえ嬉しかったです。
- ⑦ 毎日、利用時の健康状態を事細かくお知らせを入れて下さり、ありがたいです。家で参考に介護が出来ます。(洗濯物をいつもきちんと清潔にありがとうございます。)
- ⑧ 着替え等、注意して面倒を見て貰っている。
- ⑨ いつもお世話になります。入所してから義母はとても元気になったと思います。

### 2. 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれていますか。

対応してくれる	大体対応してくれる	どちらともいえない	あまり対応してくれない	対応してくれない
17	2	1		

- ① 意見(分からない事)には、直ぐに対応してくれます。
- ② 経管栄養を行う際、臥床している利用者の頭の位置が、ギャジアップした時に低い場合姿勢が悪くなり、誤嚥のリスクも高くなりますが、一度「なるべく頭を上の方に臥床させて、おいていただきたい」旨をお願いしたところ、次回からしっかりと対応して貰えて良かったです。
- ③ 素晴らしいと思います。
- ④ コロナ流行中にも関わらず、本人の状態を注意深く詳細に報告をして下さり感謝しています。
- ⑤ きめ細かな対応をありがとうございます。

### 3. 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

相談できる	まあ相談できる	どちらともいえない	あまり相談できない	相談できない
18	1	1		

- ① 相談事がある時は直ぐに連絡します。
- ② 良く話を聞いてくれる。
- ③ むしろ菅谷さんを始め、施設長さんから「利用者さんにとって、この方が良い」との提案を沢山頂き、こちらから相談・困りごと等をお伝えすることはありませんでしたが、あったとしてもお伝えし易かったと思います。
- ④ 施設長さんを始め、看護師の方々、スタッフの方々にはいつも困った事や、お願い事など話しやすさを感じております。ありがとうございます。(良い意味でのフランクさが嬉しいです。)
- ⑤ こちらが気が付いた時に即、電話での相談が出来る。
- ⑥ 何でも相談させて頂いている。

#### 4. 職員の接遇(言葉遣い・対応)や、身だしなみに満足していますか。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
14	5	1		

- ① 言葉遣い、身だしなみ、対応等、「え!」と思う所はありません。
- ② いつも明るく対応して貰っています。
- ③ 皆さんきちんとされており、気になる事はありませんでした。
- ④ 母への対応にも、家族の私にも分かり易く、優しくご対応感謝しております。
- ⑤ 電話での応対も面倒くさがらずに、親切にやっていただいております。
- ⑥ 丁寧な対応をして頂いています。

#### 5. 施設内は清潔ですか。(玄関・居室・食堂・廊下・トイレ・面会室等)

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
11	6	2		

- ① 施設内に入った事が玄関ぐらいなので良く分かりません。
- ② ここ2年コロナで施設内に入れられないけれど、いつも綺麗でした。
- ③ コロナの為、忘れ物を届ける為1度中に入ったことがあるだけなので、分かりません。
- ④ 玄関、食堂、廊下、面会室はOK、後は分かりません。
- ⑤ 玄関は綺麗でしたが、他の方は言った事がないので、
- ⑥ 気になる点は、ありませんでした。
- ⑦ 玄関、会議室のみですが、清掃が行き届いています。また、玄関についた時すぐに笑顔で対応して下さる、事務所にいらっしゃるスタッフさん、また、引継ぎを受けての介護スタッフの方の笑顔が良いですね。(笑顔にも清潔感を感じます。)
- ⑧ 改修工事後は、非常に清潔に保たれていて安心しています。

#### 6. ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか。

理解しやすい	まあ理解しやすい	どちらともいえない	あまり理解できない	理解できない
13	4	1		

- ① 忘れてしまったのか良く分かりません。
- ② 細部に至り理解しやすかったと思います。
- ③ ケアマネジャーとも緊密に連絡が出来ていて、本当に理解しやすいです。

7. 送迎時の時の対応はいかがでしょう。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
16	1	1		

- ① 助かっています。時々、私が遅れます。(送りの時)待っていてくれます。
- ② きっちりと的確に対応して頂きました。
- ③ 送迎時すぐ対応下さって、素晴らしいと感じております。仕事の都合で18時近くお忙しい時間帯でも、ご親切にありがとうございます。
- ④ 送迎は現在は利用していないが、病院への送り迎え、付き添いは本当に面倒をお掛けしています。

8. 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしょう。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
12	1	1		

- ① ちょっと分からない所が勝手にありまいが、また、時間がある時に聞きたいと思います。
- ② 現状、通知して貰っている。もし変更があった場合は、分かり易く文章にしてもらいたい。
- ③ 良く理解出来ました。

9. この施設を利用して良かったと思いますか。

良かった	まあ良かった	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
18	1	1		

- ① 皆様親切で本当に良かったです。
- ② 他の施設の内容等がまったく知らない為、比較する事が出来ないが、健康に変わりなく過ごしており、良く見て頂けていると思っています。
- ③ 宮川病院と連携しているので良かったと思います。室内が明るくて良いと思いました。また、室内も広く感じられました。
- ④ 設問1の回答に準じます。この施設と職員にみて頂き正解であったと思います。
- ⑤ 本人も私達も不安、また、困っていた時に受け入れて頂き感謝しています。  
本人だけではなく私の不安感も軽減出来ました。
- ⑥ 迎いの車の中、母本人も「皆さん優しいだよ～」といつも話してくれます。家族として本当に嬉しく安心する時です。
- ⑦ 自宅からちょっと遠くて、面会に行く回数が少なくて。
- ⑧ 10年になります。櫛形荘を利用させて頂き良かったです。本当に長い間お世話になっております。

10. 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等に対する施設の取組みと対応は、どの様にお感じですか。

大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
12	7	1		

- ① 充分です。
- ② 面会場所を工夫してくれ姉の様子がよくわかり、嬉しく思っております。
- ③ コロナの中でも閉鎖したりすることなく、通常通り受け入れてもらえ感謝しています。
- ④ 結果が全てと思っております。施設内でのワクチン接種・入所前のウイルス検査・濃厚接触者に対する処遇など様々な業務が増え、大変だったと思います。職員・利用者共に陽性者が出ず何よりでした。
- ⑤ PCR検査も本人のつらい思いが家族としては、可哀そうに感じましたが、宮川病院での対応も迅速な対応でした。先生も優しく安心しました。(徹底した取組みに安心しました。)

- ⑥ 感染対策をきちんとやってくれているので、安心していられます。
- ⑦ いつもありがとうございます。職員の方のおかげです。

11. 最後に、面会時等に感じたことや、施設に対するご意見・ご要望など、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ① 家族が本人にしてあげる事には限界があります。その意見で専門家の立場で接して頂けるのは大変ありがたい事です。
- ② 長いこと(30年位)お世話になっています。これからもよろしくお願ひします。  
意見要望なしです。また、何かありましたらすぐ連絡致します。
- ③ 面会時の電話対応も優しくして下さい、とてもありがたいです。  
宮川病院の退院時には、全く反応のない母が、今はとても明るく楽しそうでとても嬉しいです。  
これからもよろしくお願ひします。
- ④ 忙しいのにいつも明るく対応して頂きありがとうございます。
- ⑤ デイサービスとショートサービスでは内容も違うと充分理解しています。母は制作やゲームなど大好きなので少しでも多く取り入れて頂けると嬉しいです。新聞等を読めたら見たいようです。要望ばかりになりましたが、毎日健康に過ごせることに本当に感謝です。夏祭り等行事はとても嬉しそうに話してくれました。寒くなりますが引き続きよろしくお願ひ致します。
- ⑥ 老人なので良くわかりませんが、一人でいる時が多いように思えます。家族から見ると寂しそうに見えます。仕方がない事ですが、これからも大変ですがよろしくお願ひします。
- ⑦ スタッフの皆さんが優しくて、として良くしてくれるといつも言っています。今後もよろしくお願ひします。
- ⑧ 職員の方々の対応が迅速で素晴らしいと思います。
- ⑨ 特にありません。今後、新しい施設になると良いかと思ひます。  
齊藤さんには、丁寧にして頂き感謝しております。
- ⑩ 家族として問いかけなくても、「今日は来んなことがありましたよ」「来んなことを言っていましたよ」と職員の方々から日々の様子を伝えて頂き、大変嬉しく感じました。
- ⑪ 1人1人に合わせて対応している事を感じています。ありがとうございます。
- ⑫ 今入院中ではありますが、また良くなったら母をよろしくお願ひいたします。素晴らしい施設にお世話になっていると思ひています。皆さんお体を大切になさって下さい。  
コロナが終息する為にも、私達利用者と家族もスタッフの皆様と頑張っ行ってきます。
- ⑬ いつも本当に親切にして頂き、母も喜んでいます。細かいところまで色々気を使って頂きありがたいと思ひています。これからも宜しくお願ひいたします。
- ⑭ コロナ禍の施設運営に深く感謝いたします。どうか、皆様もお体を大事にして欲しいです。  
社会を支える、命を支えるお仕事、本当にありがとうございます。



# 櫛形荘通所介護介護事業所

## 〔サービスアンケート調査・ご利用者用〕

※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。

### 問1 職員の質はどうか

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	職員の説明、対応は丁寧ですか。	20			
イ	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	20			
ウ	職員は良く声を掛け、お話を聞いてくれますか。	19	1		

### 問2 サービス内容について

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	食事は美味しいですか。	19	1		
イ	食事の献立は、貴方の好みに合っていますか。	16	2	2	
ウ	入浴は、恥ずかしい思いをしないよう配慮されていますか。	16	3	1	
エ	送迎時の乗降、運転は安全に行われていますか。	19			
オ	貴方の希望、相談を聞いてくれますか。	19	1		
カ	貴方の体調の調子を良く聞いてくれますか。	19	1		
キ	薬の管理や処置は適切にしてくれますか。	20			
ク	体調が悪い時には、良く対応してくれますか。	20			
ケ	楽しみにしている行事や活動はありますか。	15	3		

### 問3 環境面について

		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	室内は、清掃が行き届いていますか。	20			
イ	寝床は清潔が保たれていますか。	20			
ウ	臭気はありますか。また、気になりませんか。	20			
エ	居室の温度は適切ですか。	20			

### 問4 デイサービスの楽しみは何ですか。(複数回答可)

・ お風呂 (18名)	・ 昼食 (19名)	・ 交流(お話) (14名)	・ 運動 (2名)
・ 季節行事 (11名)	・ 作業 (2名)	・ その他	

#### 自由記載

- ① 職員の皆様が優しくしてくれてありがとうございます。これからもお世話になりますが宜しくお願いいたします。
- ② 疲れるからお風呂に入りたくない。
- ③ 女の人の前で裸になるのは恥ずかしい。女性の職員が多いから仕方がないと思うが。
- ④ 病気があるから、お粥を食べている。仕方がない。

- ⑤ 皆と同じ物を食べたいが、病気があるから仕方がない。もう少し外出がしたい。
- ⑥ 昼食までの利用な為、午後の活動は参加出来ません。
- ⑦ お米が食べたい。
- ⑧ 身体の状態も大変になって来ており、バスハイクなどにも中々行けないで

す。

## 櫛形荘通所介護事業所

### 〔サービスアンケート調査・ご家族用〕

- ※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。
- ※ 調査方法：無記名による郵送方法
- ※ 調査期間：令和3年12月1日～令和3年12月31日
- ※ 回収率：25家族へ発送、23家族が回答、回答率92%

問1 職員の質はどうか		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	職員の説明、対応は丁寧ですか。	16			
イ	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	15			
ウ	職員は良く声を掛け、お話を聞いてくれますか。	16			
エ	職員の電話での対応は良いでしょうか。	16			

- ① 皆さん親切で感じが良く満足しています。

問2 サービス利用について		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	契約内容やデイサービスの説明は理解出来ましたか。	15	1		

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
ア	計画書は、利用者やご家族の意見が反映されていますか。	16			
イ	計画書は、分かりやすく丁寧に説明されていますか。	16			

問4 送迎時間について		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	希望に配慮されていますか。	16			

問5 現在利用している施設(事業所)満足していますか。		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	総合的に満足していますか。	16			

- ① 本人は楽しんで通所させて頂いているようです。  
家族としては大変ありがたいことです。
- ② いつも細かく配慮頂ており、感謝しています。

# 櫛形荘居宅介護支援事業所

## 〔サービスアンケート調査 ご利用者・ご家族〕

- ※ 調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図ることを目的とする。
- ※ 調査方法：無記名による郵送方法
- ※ 調査期間：令和3年12月1日～令和4年1月31日
- ※ 回収率：49家族へ発送、33家族が回答、回答率67%

問1 職員の質はどうか		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	職員の説明、対応は丁寧ですか。	32	1		
イ	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	31	1		
ウ	職員は良く声を掛け、お話を聞いてくれますか。	32	1		
エ	職員の電話での対応は良いでしょうか。	32	1		

- ① 良く相談にのってくれ頼りにしています。
- ② 三人ともはきはきしていて、指導上手で喜んでおります。
- ③ いつも親身になって、話を聞いて頂きありがとうございます。
- ④ 丁寧に説明して頂き、言葉遣いも丁寧で安心して何でも話すことが出来ます。
- ⑤ 良く声を掛けて頂き、話を聞いてくれます。
- ⑥ 老々介護で日々少しずつ進んでいく先が見えない中、ケアマネジャー様の親身になり暖かい御指導の下、毎日を過ごしています。どんな見守りが出来るのか、色々御相談して行きたいと思います。
- ⑦ 大変お世話になり感謝しています。対応も丁寧で秘密も守られています。良く声も掛けて頂き、話も聞いてくれます。電話の対応も良いです。

問2 サービス利用について		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	契約内容や介護支援専門員業務内容は理解出来ましたか。	30	2		

- ① 細かく説明してくれています。
- ② 理解出来ていない部分もあると思いますが、徐々に理解して行きたいと思います。

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
ア	計画書は、利用者やご家族の意見が反映されていますか。	32	1		
イ	計画書は、分かりやすく丁寧に説明されていますか。	32	1		

- ① 色々アドバイスをしてくれます。
- ② 忙しいのに訪問して頂き説明を受けております。
- ③ 家族の願望を取り入れて頂いています。
- ④ 利用者や家族の意見が反映されています。分かり易く丁寧に説明されています。

問4 利用しているサービスについて満足していますか。		満足	やや満足	やや不満	不満
ア	デイサービスセンター(通所介護)	13	1		
イ	ショートステイ(短期入所生活介護)	12			

ウ	ホームヘルパー(訪問介護)		1		
エ	訪問看護				
オ	デイケア(通所リハビリ)	4			
カ	訪問リハビリ				
キ	福祉用具貸与	11	1		

- ① とても優しくして頂いて、母も喜んでます。  
体調の事や気持ちの事も気に掛けてくれ、本当に安心してお願いしています。ありがとうございます。
- ② 12月28日に親切に対応して頂き感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- ③ 今後共どうかよろしくお願ひ致します。
- ④ いろんな方を見るのは大変な事と思います。いつもお世話になりありがとうございます。
- ⑤ 困った時、電話をすると直ぐに対応してくれます。
- ⑥ コロナ過、職員の皆様の甚大なるお力添えに心より感謝致します。  
義母も安心して過ごせて頂いており感謝致します。
- ⑦ 皆さん優しく接して頂き感謝しております。ありがとうございます。
- ⑧ 現在私が利用しているサービスは1ヵ月の内、2回の買い物サービスと掃除(部屋)です。  
大変助かっております。有難うございます。
- ⑨ 今年もよろしくお願ひ致します。
- ⑩ デイサービスの職員が明るく良く面倒を見てくれています。
- ⑪ 本人の我儘か持病を持っているので、本当に具合が悪いのかと思いますが、センターの皆様には、親切、丁寧に対応して頂いております。
- ⑫ 職員の皆様方には、色々な事でお世話になり有難うございます。  
サービスについては、とても満足しています。これからもよろしくお願ひいたします。