

令和2年度 アンケート調査結果

(1) 調査の概要

○対象 象:令和2年7月1日現在、サービスを利用されている方

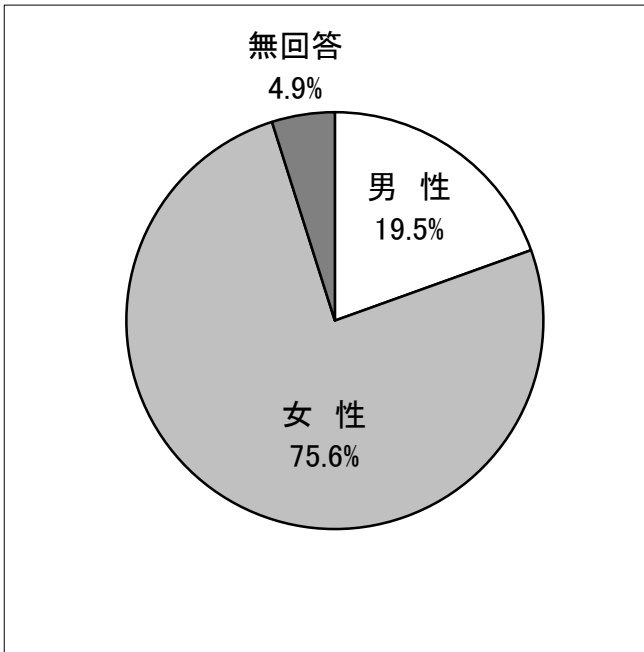
○調査期間:令和2年9月1日から9月30日

(2) 回収状況

事業名	配付数	回収数	回収率
予防通所介護・通所介護等事業	54	41	75.9%
居宅介護支援事業	90	62	68.9%
福祉サービス利用援助事業	32	28	87.5%

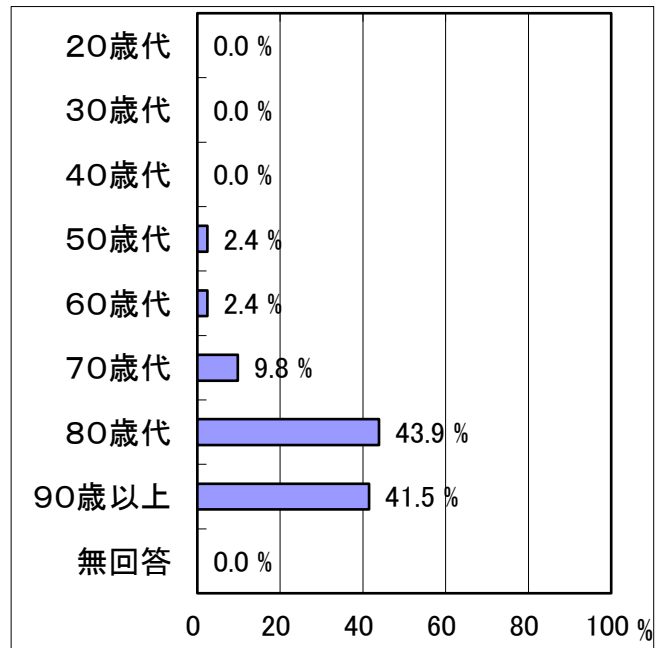
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 41 件



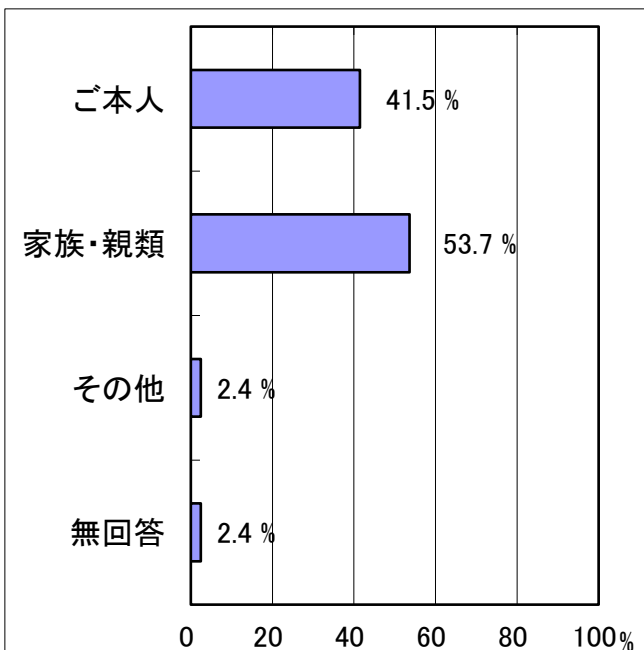
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 41 件



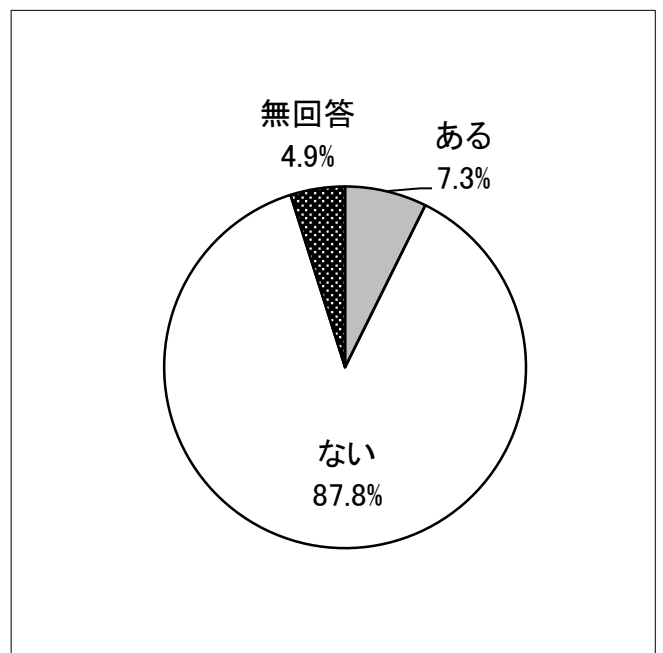
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 41 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

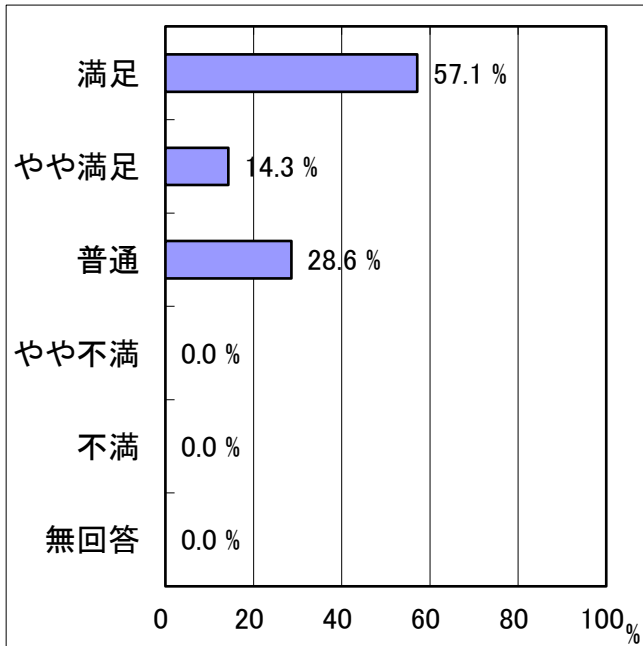
回答数 41 件



通所介護アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

回答数 3 件



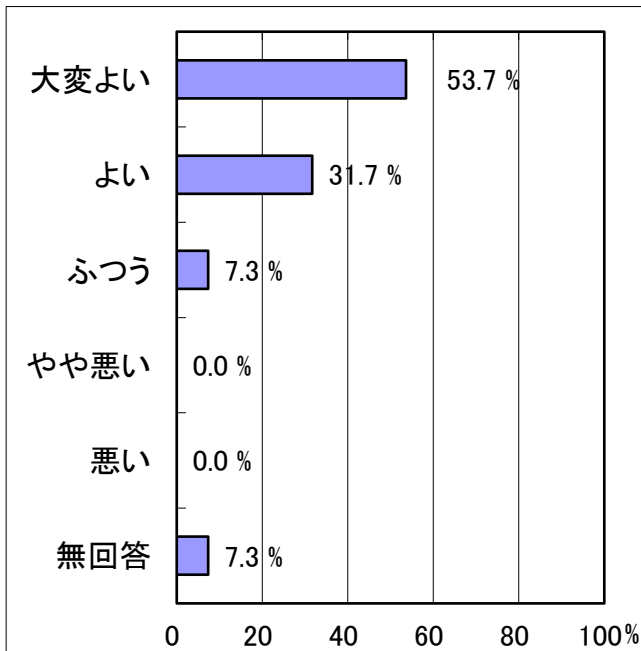
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられません
でした

通所介護 アンケート 報告

問1 職員の態度に好感は持てますか

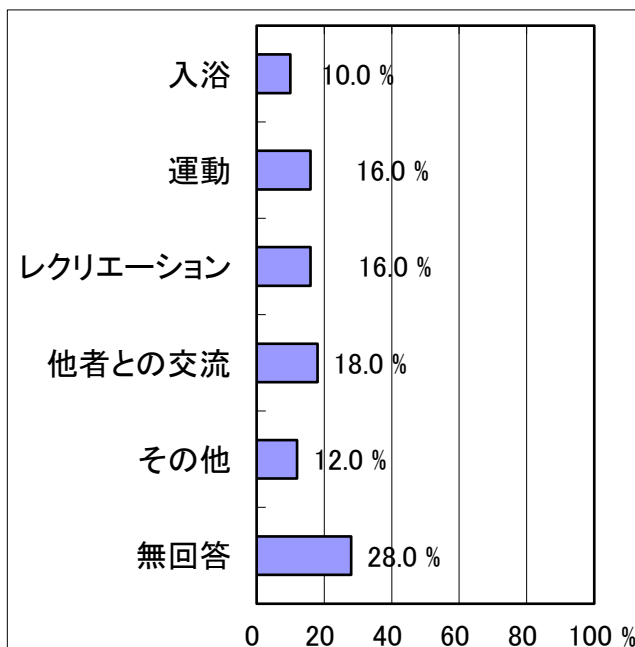
回答数 41 件



8割以上の方に、「大変よい・よい」と回答いただきました。

問2 ご利用者本人にお聞きします。
デイサービスでは、何に力をいれてほしい
ですか

回答数 41 件



他者との交流を望まれています。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのような点でそう思われたか、具体的にお書きください

- ・ 日頃、やさしく接していただき有難く感謝致しております。

※ 具体的にお書きください

- ・ 今のままで、充分です。
- ・ マスクをやらなくて大声で話をする人がいるが、少し注意してくれても思います。

回答 マスク着用の徹底をお願いするとともに、音量を落としていただくよう声かけさせていただきます。

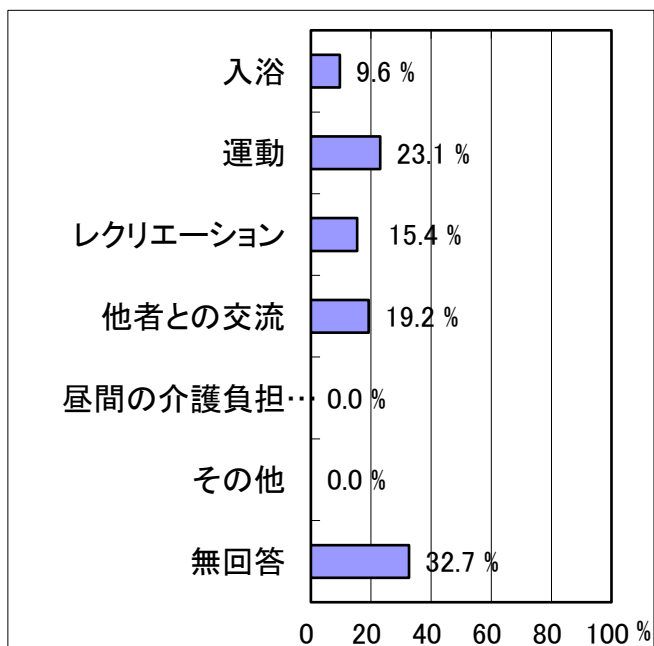
- ・ 皆さん色々考えてやっていただきます。
- ・ 音楽にあわせて体をうごかしたり、楽しくできればうれしい。
- ・ 食事の時にスペース(かんかく)を、もっととってほしいです。

回答 現在の部屋、机の配置等考慮しますと、スペースは取りづらいと考えます。新型コロナウイルス感染症のご心配をおかけしているかと思いますが、アクリル板の設置にて対応させていただいておりますので、ご了承の程お願いいたします。

通所介護 アンケート 報告

問3 家族様にお聞きします。
デイサービスでは、何に力をいれてほしい
ですか

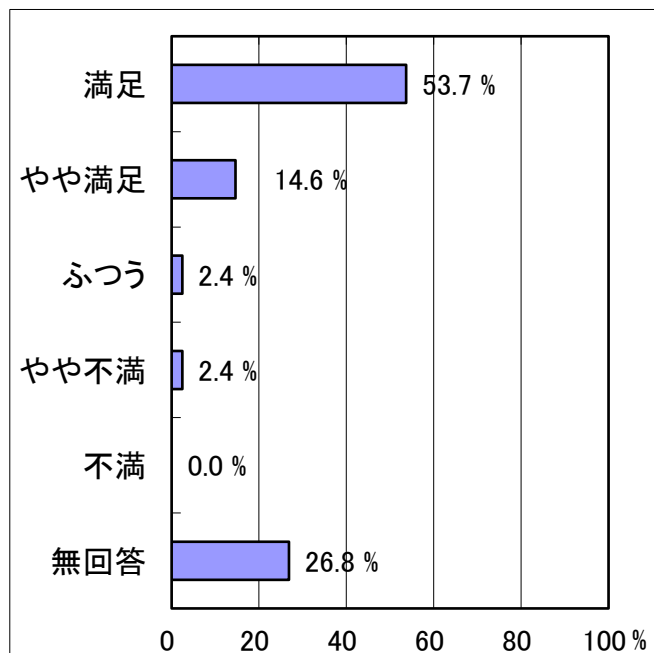
回答数 41 件



運動に力を入れてほしいという回答が、一番多く寄せられています。

問4 入浴は満足されていますか

回答数 41 件



7割の方に「満足・やや満足」と回答いただきました。

※ 具体的にお書きください

- ・ 家ではいつもテレビを見横になってばかり体を動かす事人との話は、殆どありません。二人で散歩したりしていますがいますが、口ごたえばかりで足を動かそうとしないのでそちらで少しでも体を動かすようお願い致します。
- ・ 家に居る時は寝るばかりなので…。
- ・ 家では殆ど横になっています。年相応かもしれませんが、少しは運動してほしいところです。
- ・ 体を動かす事をたくさんして頂けたら。

回答 午前中は個人に合った機能訓練(歩行訓練、階段昇降、滑車、足踏み器等)に取り組んでいます。また、昼食前には口腔体操やストレッチ、午後は集団レクリエーションにてラジオ体操、上肢、下肢の運動に取り組んでいます。フロアも広いので日中はかなり利用者の皆様歩行運動もしておられると思います。

※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

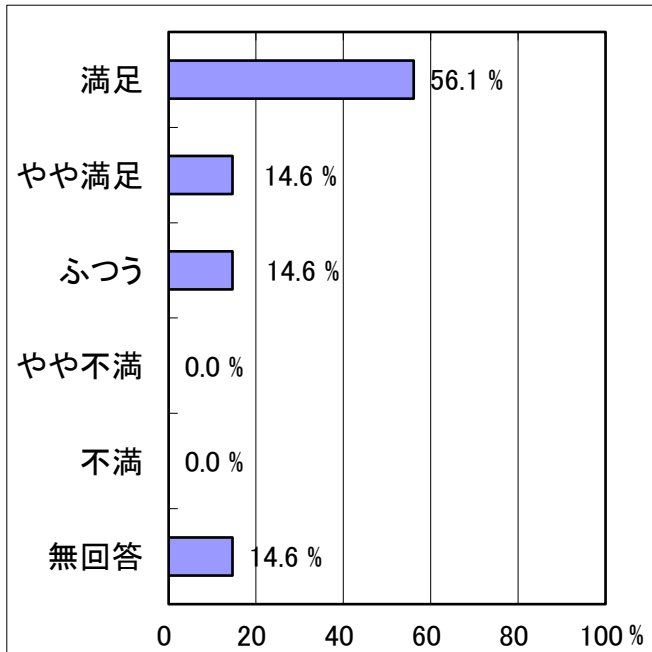
- ・ 入浴していません。
- ・ 座っているのがしんどいので横になっている。

回答 入浴は、体力も使いますが、清潔保持の面から大切と考えます。ベッドや布団は、常に用意しておりますので、いつでも横になっていただけたらと思います。

通所介護 アンケート 報告

問5 レクリエーションの内容は満足されていますか ※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

回答数 41 件

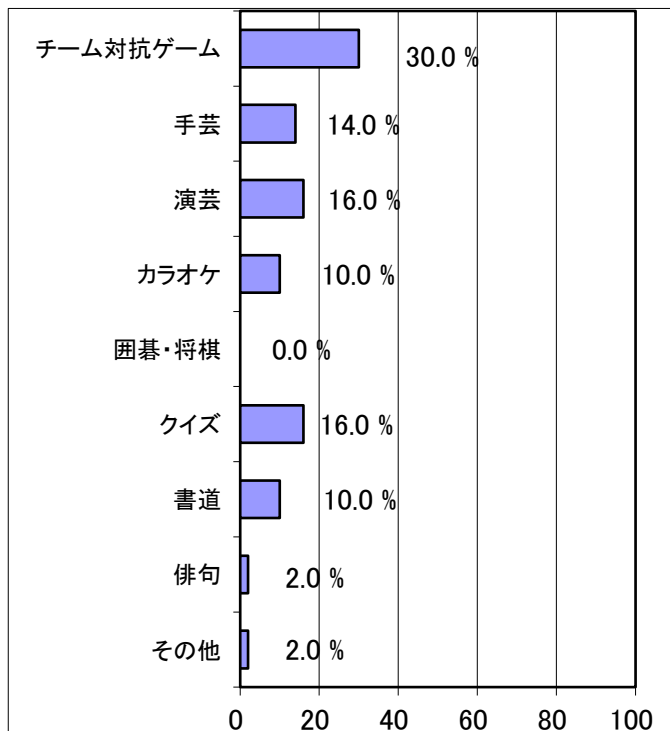


7割以上の方に、満足・やや満足と回答いただきました。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問6 どのようなレクリエーションを希望されていますか(複数回答可) 回答数 41 件

※ ⑩その他



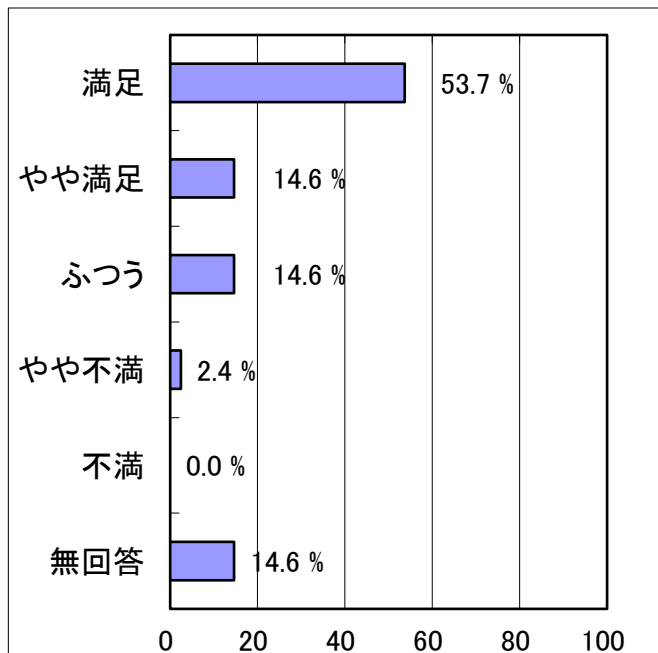
チーム対抗ゲームが、一番楽しまれているようです。

記載はありませんでした。

通所介護 アンケート 報告

問7 食事は満足されていますか

回答数 41 件



※「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

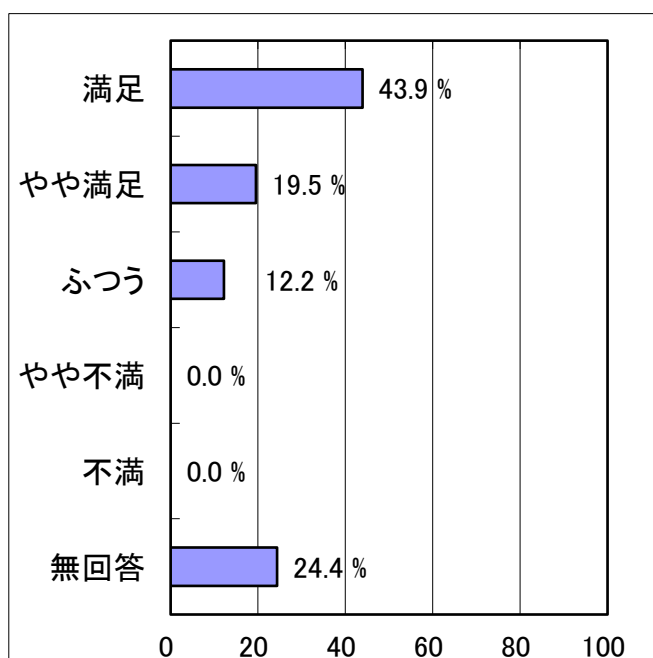
- ・ 酢のごはんがないから。

回答 ちらし寿司やいなり寿司の日もございりますが、栄養士がご利用者のみなさまに喜んでいただけるよう献立を考えています。献立は、毎日変わります。酢のごはんの献立を増やしてもらうようお願いしてみますが、ご了承の程お願いいたします。

7割の方に「満足・やや満足」と回答いただきました。

問8 機能訓練は満足されていますか

回答数 41 件

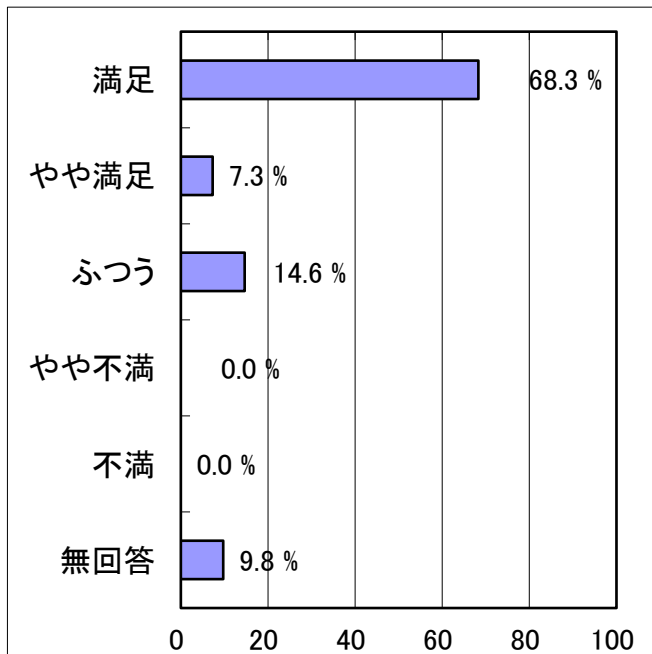


※「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

6割以上の方が、満足・やや満足と回答されました。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問9 全体としてデイサービスに満足していますか
回答数 41 件



7割の方が満足と回答されています。

○ デイサービスを利用して、良いところをお書きください

- ・ 明るく楽しく過ごしています。これからも、よろしく願います。
- ・ すべて良いです。何もございません。
- ・ 規則正しい生活させて頂いていることです。又、気配りしてお世話頂き安心です。
- ・ 送迎時、職員さんがにこやかに言葉をかけて下さるので本人もとても嬉しそうです。近頃、なごみでの事も少しづつ話をしてくれるようになってきました。私も喜んでおります。
- ・ 同世代の方とお話でき、お風呂にも入れて頂きありがたく思っています。出かけるのがとても楽しみです。
- ・ 利用者といつも会話出来て楽しいです。
- ・ 他の人と交流が出来る。
- ・ 相手がいない事で世話をしなくてもよいし、自分の時間がもてるし、医者へも(2ヶ所)帰宅しなくても・・・夕方4時前まで帰宅したら良いのでとても嬉しいです。
- ・ 他人とのふれあいで、生き生きとして家に帰ってきます。
- ・ 入浴させてもらえること。みなさんに会える楽しみがある。
- ・ みんなと交流する。
- ・ 皆と話ができて楽しい。
- ・ 皆んなで和気あいあい、楽しく和気あいあい食事できるのは最高の喜びで感謝致しております。
- ・ 家ではあまり話もなく、一日寝るばかりです。一日楽しく行ってくるので喜んでおります。
- ・ 栄養バランスの良い食事を提供して下さい。

入浴介助してくれるので清潔に保てる。1人での入浴は滑ることを恐れて満足に入浴出来ていないので。

適度な運動を取り入れてくれているので、利用前よりも運動することに積極的になりました。

- ・ 先生方が大変やさしいので、何でも思いきりやれるからとっても楽しくやれます。とっても有りがたく思います。
- ・ なごみさんへ来るときは足もかるく、飛んで来ます。とってもありがたいです。
- ・ 週2回利用しております。当日は毎朝自分で5時30分に起き、自分で食事・洗面等準備して楽しみにしております。
- ・ みなさんに会えて話をしたり、歌を歌ったり聞いたり、いろいろ作業をして楽しいです。
- ・ 昼間食事ができること、そして入浴ができること。
- ・ スタッフの方がやさしく接してくれる事。
- ・ 家では夫と2人きり、Dサービス皆さんとの交流、職員さんの御指導でいろいろの行事、刺激があつて素晴らしいです。
- ・ 入浴が出来る。
- ・ 皆様と楽しくさせていただいております。
- ・ 人と自分を見比べるようになり、自分のどこがおかしいか認識できるようになる。皆と同じ「ふつう」と思えるような格好も意識しはじめる。
- ・ 人とのコミュニケーションが少しずつとれるよになる。
- ・ いつも職員の方がよくしてくれると喜んでいきます。

○ デイサービスを利用して良くて欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ 何もございません。
- ・ いつもお世話ありがとうございます。
- ・ 別にありません。
- ・ 何もなし。皆様によくしてもらってます。
- ・ 担当のスタッフの方も全員みんな笑顔で食事を提供している。
- ・ 特にありません。

- ・ マスク着用者が少ない。

回答 利用者のみなさまにはマスクの着用を、またご利用者のご家族のみなさまにもご利用者がデイサービスをご利用される際はマスクの着用の徹底をお願いしています。今後とも、着用徹底の声かけを行います。

- ・ 利用者本人の性格上、他の利用者さんの発言や態度をすごく敏感に受け取ってしまうことがあり、その発言や態度を気にしてデイサービスへ行けない事が以前にありました。

もし、言い合いやもめごとを起こしている時があれば注意してみて頂けると有難く思います。

回答 他の利用者からの発言にて、ご利用いただけないほど不安になられ、ご家族のみなさまもさぞ気がかりだったことでしょう。気になる場面には、職員も声かけ、配慮させていただきます。

- ・ 車いすのシートベルトのかけ方、腰の方で止めることについてタイヤの輪の所からかけなくていいのを知りたい。

回答 車椅子のシートベルトは、タイヤの車輪に掛けるのが正確な方法です。職員に徹底しております。ご指摘ありがとうございます。

- ・ 運動をかねたレクリエーションを増やしてほしい。

回答 日々職員が試行錯誤の上レクリエーションに取り組ませていただいています。現在は、新型コロナウイルス感染症の都合で、運動を兼ねたレクリエーションも少なくなっているかと思いますが、今後もできる範囲で、取り組ませていただきますのでご了承の程お願いいたします。

- ・ 子供の頃に遊んだような事をしてあげてほしいです。

回答 子供の頃は懐かしいものです。カルタや将棋、お手玉を使ったレクなども行ったり、クイズ等に取り組んだりしています。今後も楽しみのあるレクリエーションに取り組んでまいります。

- ・ 洗濯物にオムツが混入していました。ここ半年～1年ぐらいは混入していません。1年ぐらい前は多い時は週に2～3回入っていた時もありました。洗濯機及び乾燥機がえらいことになりました。洗濯機及び乾燥機がえらいことになりました。洗濯機にオムツが混入しないようにしてほしいです。以上

回答 大変申し訳ありません。洗濯物にオムツが混入するとは、あってはならないことです。今後このようなことがないよう、職員一同徹底いたします。

- ・ 入浴早すぎる、もうちょっと入っていたい。

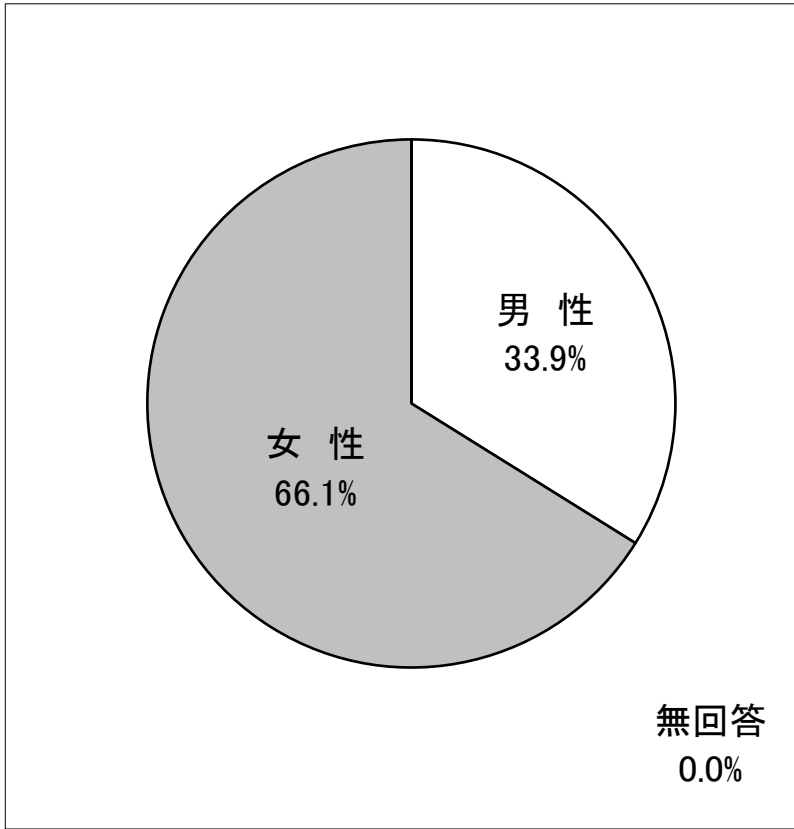
回答 長湯にて体調不良を心配し早めの声かけをさせていただいていますが、入浴時間には、個人差がありますので、今後個人の意思を尊重し、入浴していただくよう配慮いたします。

- ・ ひとり暮らしなので生活にハリを持たせたい

回答 利用していただくことで、生活にメリハリ(朝起きる、身支度をする等)ができていることと思われます。また、利用中はご本人の意思を尊重しながら、他者との交流を促したり、手先を使った作品作りに取り組んだり、脳トレゲーム等に取り組み、心身の活性化に勤めています。ご要望等ございましたらご遠慮なくお声かけいただけたらと思います。

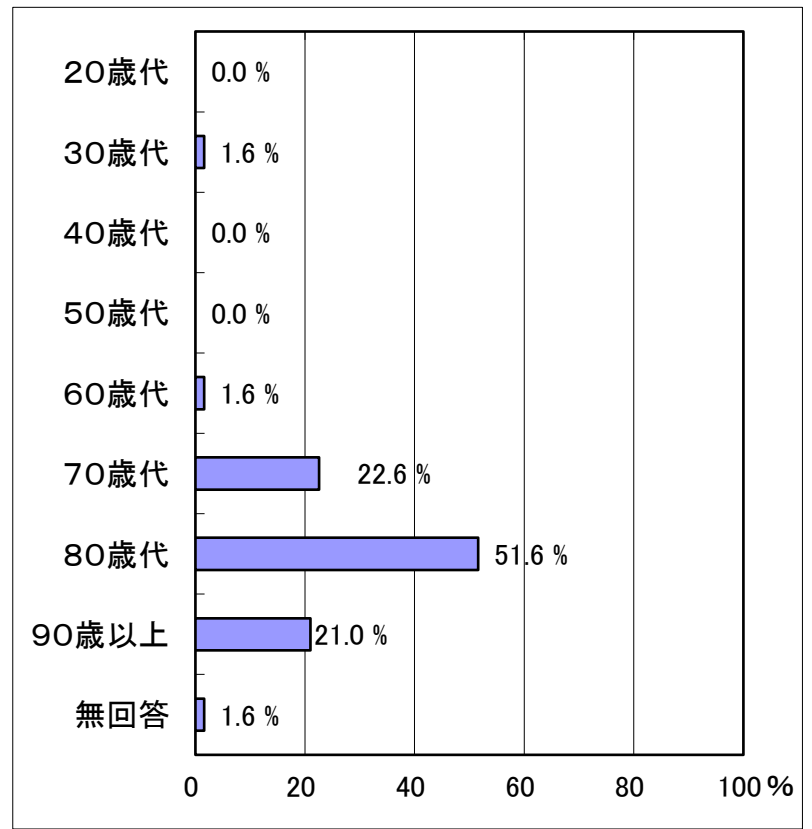
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 62 件



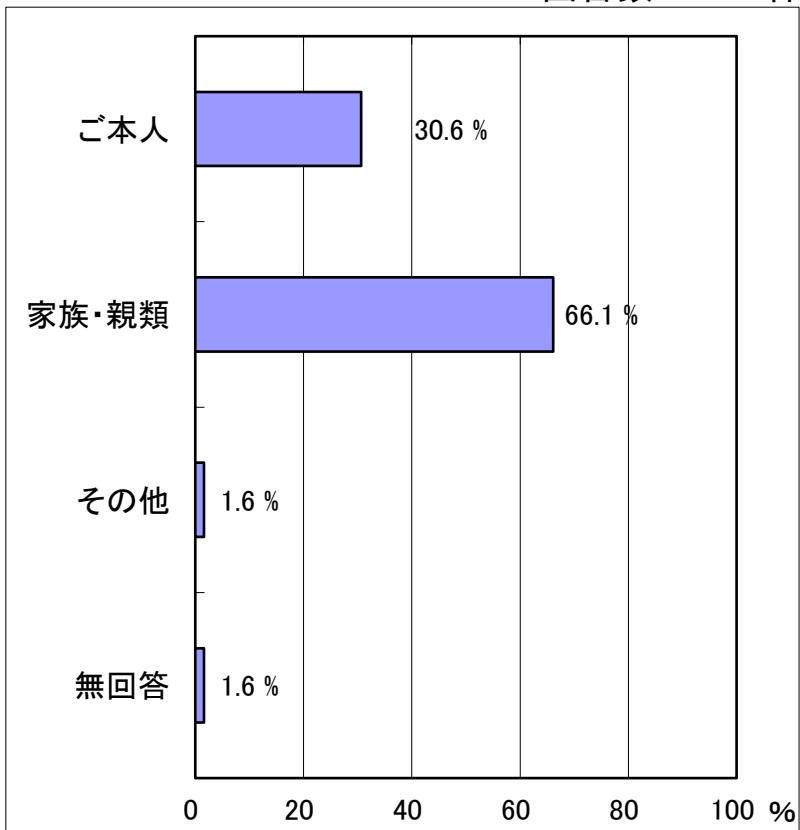
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 62 件



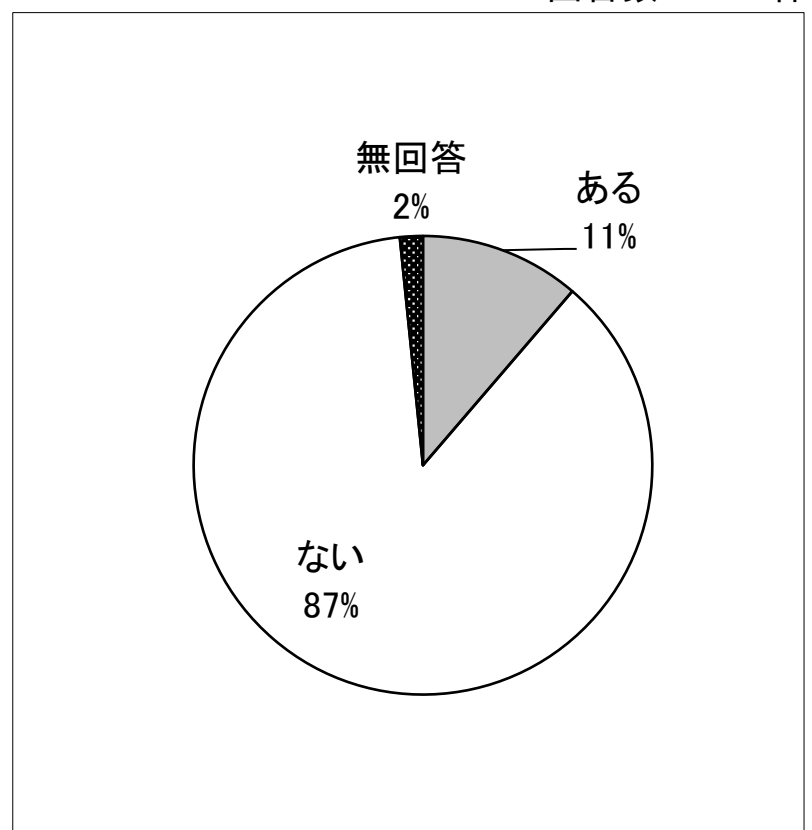
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 62 件



問4 今までに社会福祉協議会に対し、苦情や希望等を申し出たことはありますか

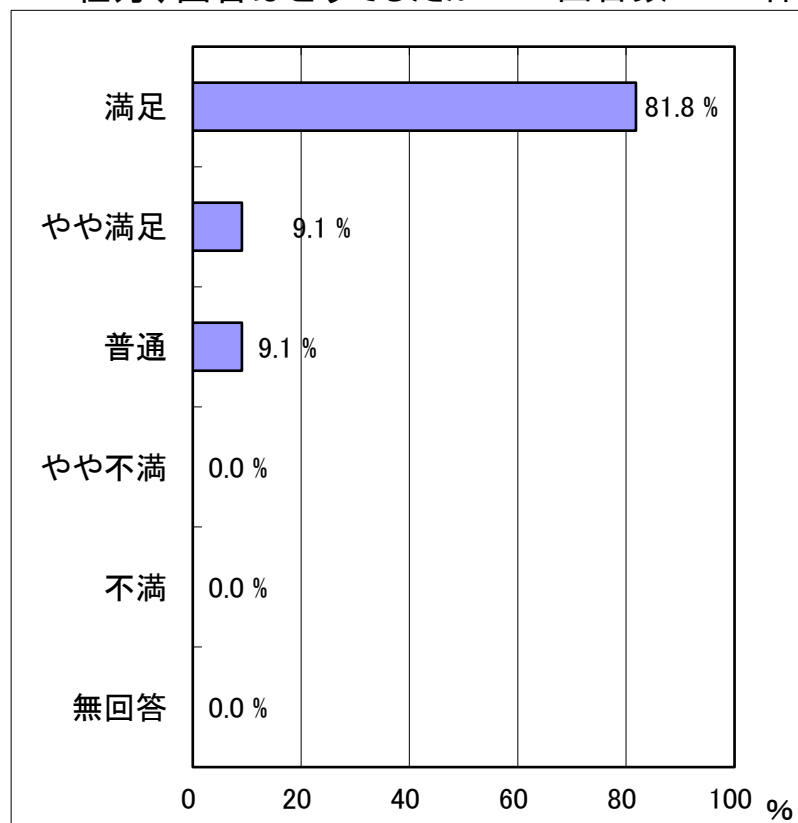
回答数 62 件



ケアマネ アンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 7 件

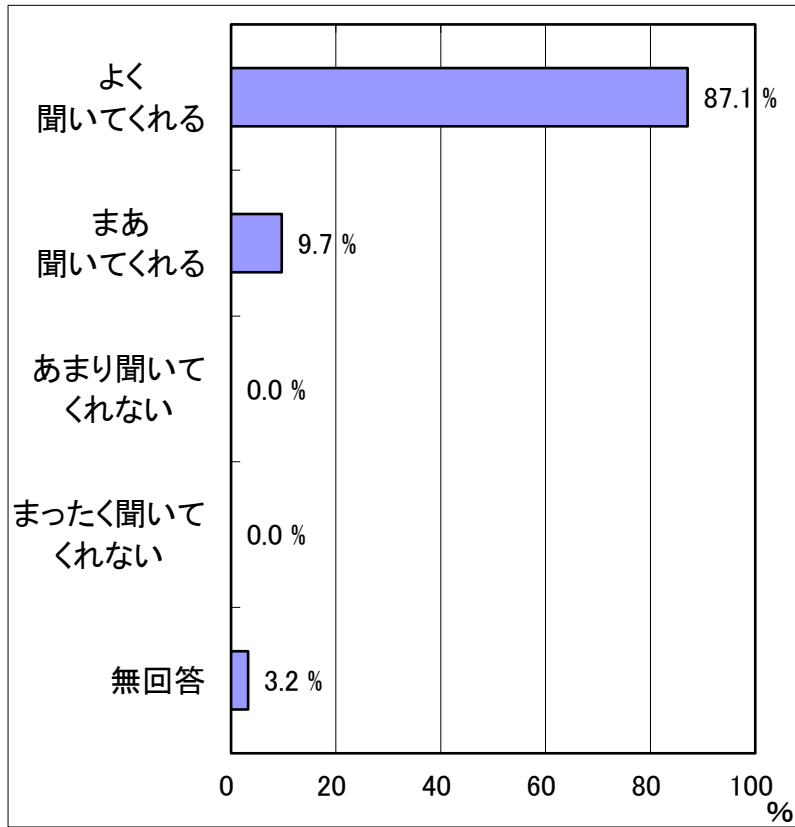
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。



ケアマネ アンケート 報告

問1 ケアマネージャーは、ご利用者の話を親身になって聞いてくれますか

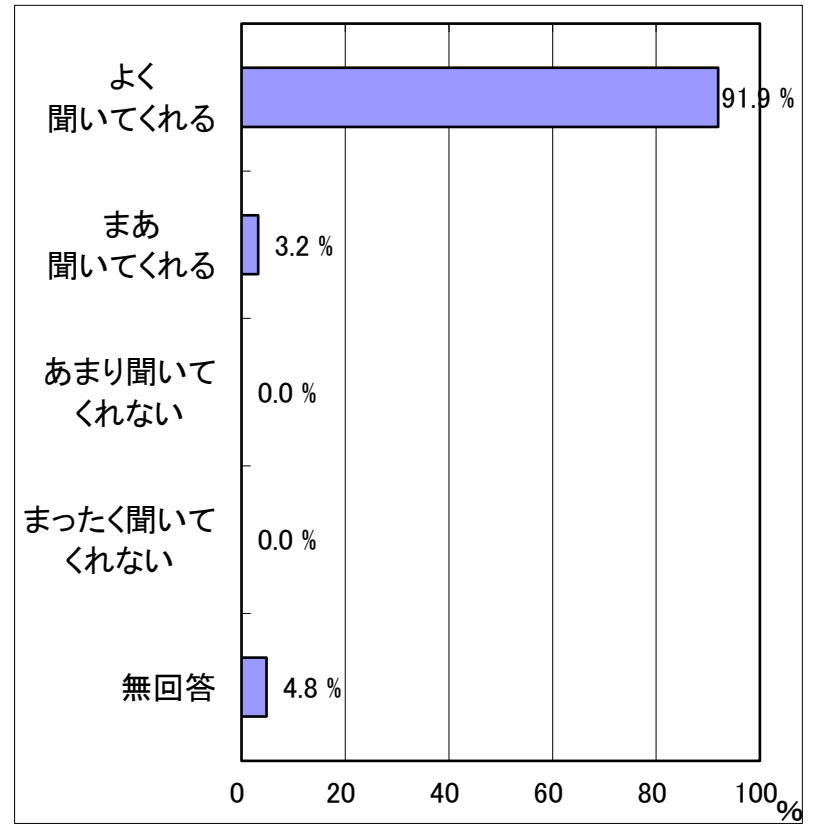
回答数 62 件



9割以上の方に「よく聞িয়েくれる」「まあ聞িয়েくれる」と回答いただきました。

問2 ケアマネージャーは、ご家族の話を親身になって聞いてくれますか

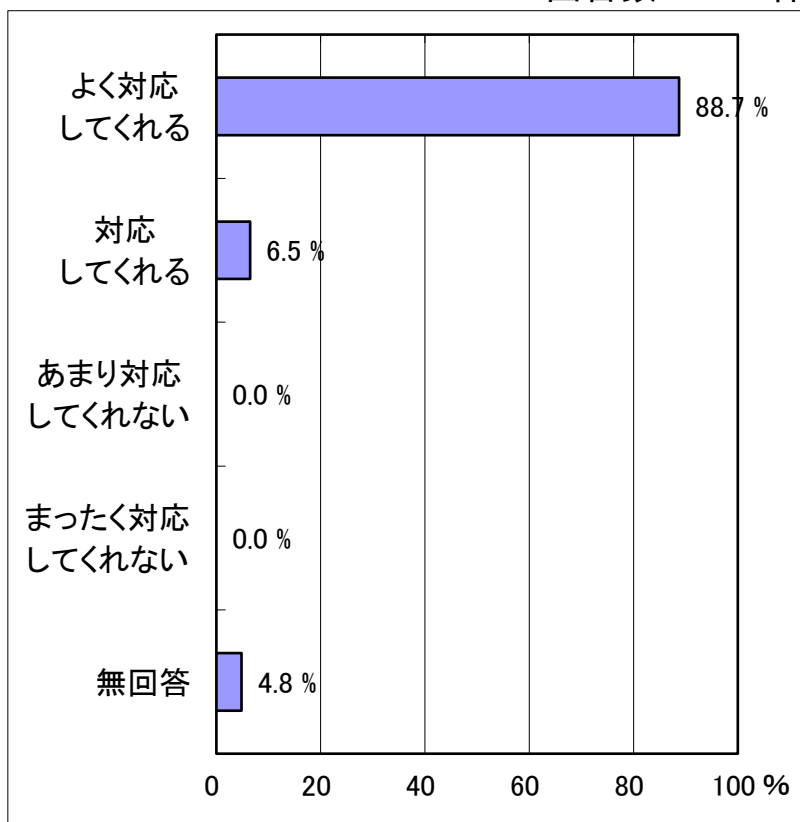
回答数 62 件



9割以上の方に「よく聞িয়েくれる」と回答いただきました。

問3 ケアマネージャーは、親切に対応してくれますか

回答数 62 件

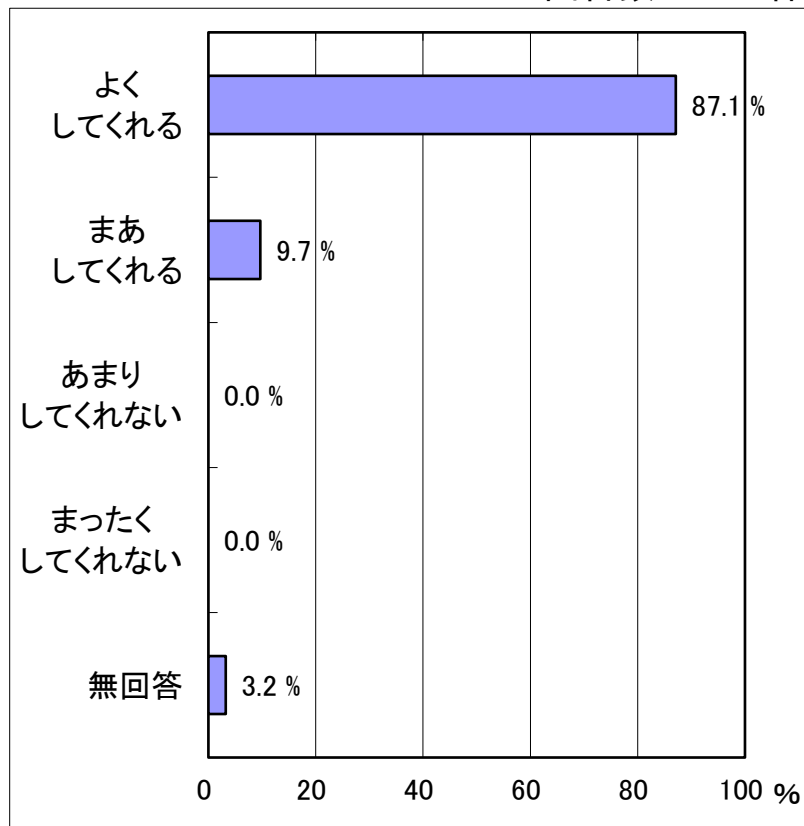


9割以上の方に「よく対応してくれる」「対応してくれる」と回答いただきました

ケアマネ アンケート 報告

問4 ケアマネージャーは、ご利用者が利用するサービスの内容を書いた書類(ケアプラン)について十分な説明をしてくれていますか

回答数 62 件



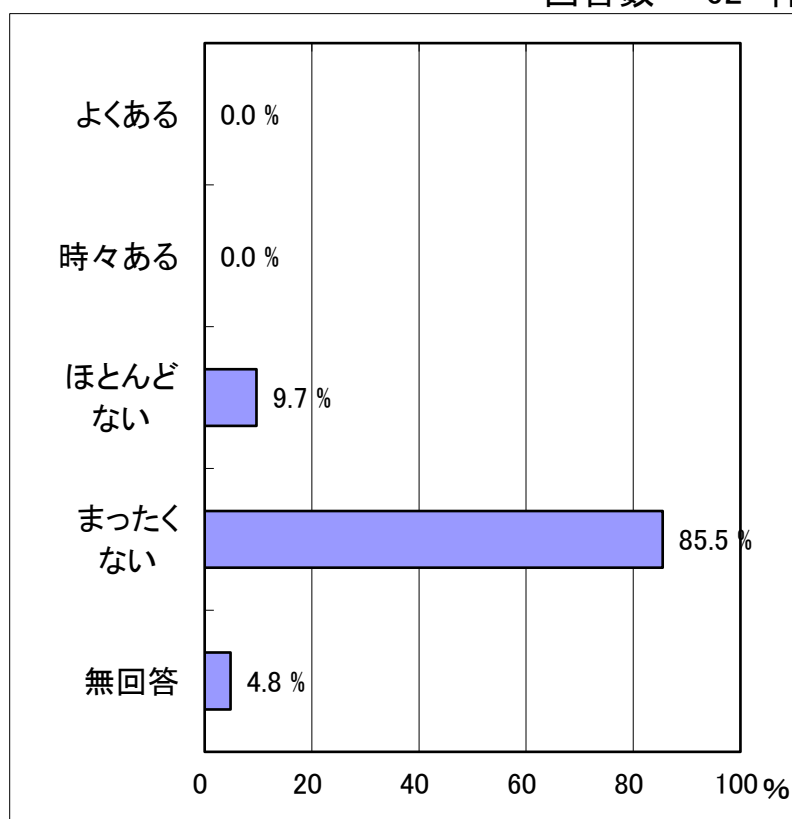
9割以上の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。

※ 「あまりしてくれない」「してくれない」とお答えになった場合は、どういった点でそう思われたか、具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられませんでした。

問5 ケアマネージャーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことはないですか

回答数 62 件



9割以上の方に「まったくない」「ほとんどない」と回答いただきました。

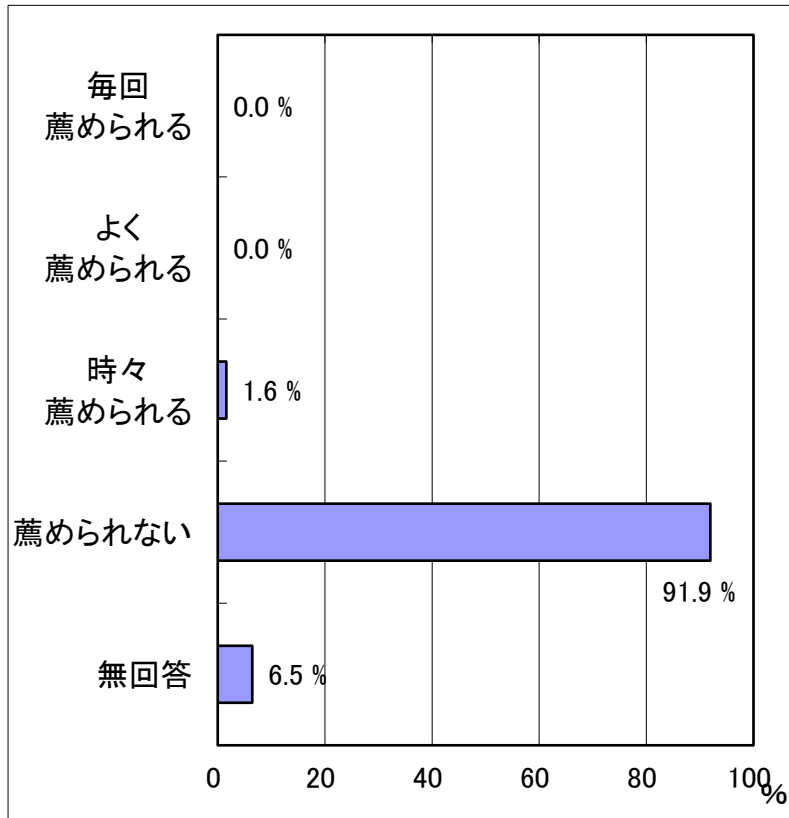
※ 「よくある」「時々ある」とお答えになった場合は、どのような言葉でそう思われたか、具体的にお書きください。

この設問には、該当者はおられませんでした。

ケアマネ アンケート 報告

問6 特定のサービス、特定の業者を薦められたりはしていませんか

回答数 62 件



9割以上の方に「薦められない」と回答をいただきました。

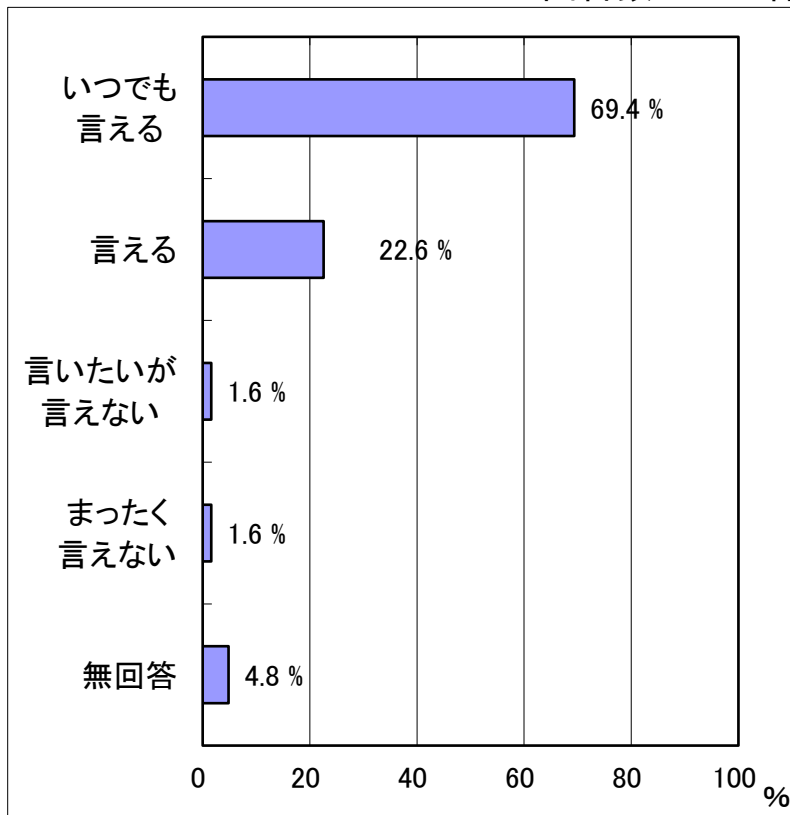
※「毎回薦められる」「よく薦められる」「時々薦められる」とお答えになった場合は、具体的にお書きください

- ・こちらから相談させて頂いて、介護用品の業者さんを教えて頂いた事があります。
- ・介護用品の業者さんを教えて頂きましたが、いい業者で助かっています。

今後ご利用者様の体調や生活状況に応じた提案ができるよう心掛けてまいります。

問7 不満や要望をケアマネージャーに気軽に言うことができますか

回答数 62 件



9割以上の方に「いつでも言える」「言える」と回答いただきました。「まったく言えない」との回答もいただきました。ご心痛をおかけしていた事誠に申し訳なく思います。今後は話しやすい関係づくりに向け努力してまいります。

※「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

- ・みんないてるから。

貴重なご意見ありがとうございます。今後は不満や要望を話して頂ける様、話しやすい環境づくりに努めてまいります。

ケアマネ アンケート 報告

- ケアマネージャーが担当させていただいて、良いところをお書きください
 - ・ 困った時に相談にのってくれ、解決方法のヒントを出してくれるので心強い。
 - ・ はじめてで何も分からなかったのですが、色々と分かりやすく説明して下さいました。
 - ・ よく親身になって相談に乗ってくれるのでよく思っています。
 - ・ なんでも話を聞いてもらえてやさしいので困った事があったら相談しやすい。
 - ・ 良くしてくれる。
 - ・ 親切になんでもお話して下さいるので有難いです。
 - ・ 母親の急な心変わりに対応してくれる。
 - ・ 話を聞いてくれて、できる できないを調べて教えてくれる。
 - ・ やさしいところ。
 - ・ 全体的に話しやすい点。
 - ・ 親切で主人の事も気遣いしてくれる。
 - ・ 悩みを相談しやすく、親身になって考えてくれる所。こちらの希望に対しての対応が早く、フットワークも軽いので1つ1つすぐに解決していってくれる所。
 - ・ 本人とも面談していろいろ話しをして下さいます。いつ来ても気持ちよく接して下さいます。
 - ・ 知らなかった事等親切に教えてくれる。病状の事も心配してくれる。
 - ・ 介護の事を教えてもらえる。利用できるサービスを教えてもらえる。介護している家族の話をよく聞いてくれる。
 - ・ なんでも話しやすくよくしてもらっています。
 - ・ 介護する家族の体調を案じて下さったり、色々相談に協力して下さいます。いい方に担当して頂いているので有難いです。無理なお願いですがいつまでもよろしく願います。
 - ・ 大変やさしく良く気がついて親切にして下さいます。うれしく感謝しています。
 - ・ 介護保険やデイサービスの事を何も知らなかったので親切に色々教えて頂いて助かっています。
 - ・ いつも笑顔で穏やかに対応してくれる。知識が豊富で質問した内容についていくつかの案を示してくれる。
 - ・ 何事も言えます。主人の事で相談にのってくれます。
 - ・ いつもお世話になっています。色々相談に乗って頂き安心してお任せできております。今後ともよろしく願い致します。
 - ・ コロナウィルス流行により、こちらの希望で訪問を控えて頂いていますが、その分デイサービスの方等と連絡をとり、こちらの状態もよくわかって下さっています。
家族に代わって施設の方に家での様子を伝えて下さったり丁寧に対応して下さいます。
 - ・ いつも親切、ていねいに対応して頂いていますので安心して頂いています。また私と同級生という事もあり、心強く母親も父親も喜んで頂いています。これからもよろしく願い致します。
 - ・ 細やかな対応はもちろんです。利用者本人や家族の気持ちをよく理解して下さい感謝しております。
 - ・ 希望を聞いてくれる。
 - ・ すぐに対応してくれるところです。
 - ・ 介護ステップの流れがスムーズに指導してくれている。利用者、家族の目線で対応してくれている。今後ともよろしくご指導ください。
 - ・ きめ細やかな気くばりがうれしいです。
 - ・ とても親切で親身になって何でも話を聞いてくれるので今のケアマネさんはとてもいい方だと思います。息子としてもとても安心して頂いています。
 - ・ いつもニコニコ話をよく聞いてくれる。何でも頼みやすい。頼めばすぐ行動してくれるとてもステキな方です。
 - ・ 困った事等、相談すると何事にもすぐに対応し問題解決をしてくれ、いつも感謝しています。
 - ・ いつも親切にわかりやすく話をしてくれ、いつもよろこんでいます。

- ・ 家族の様に色々聞いて下さったのでいつも自分の心の中で喜んでいきます。ありがとうございます。
- ・ いつも親身になって話を聞いて下さり、急な事にもすぐに対応して下さいます。
- ・ 話をよく聞いてもらえてありがたいです。
- ・ 明るく元気で利用者の話をよく聞いてくれます。やさしいです。
- ・ すぐ相談にのってくれる。
- ・ いつも親切に教えてくれます。気軽に話せます。
- ・ こちらの要望に対して常に的確な提案をして下さるところです。また家族にも、もちろん本人にもきめ細かいご配慮をしてくださっています。とても感謝しています。

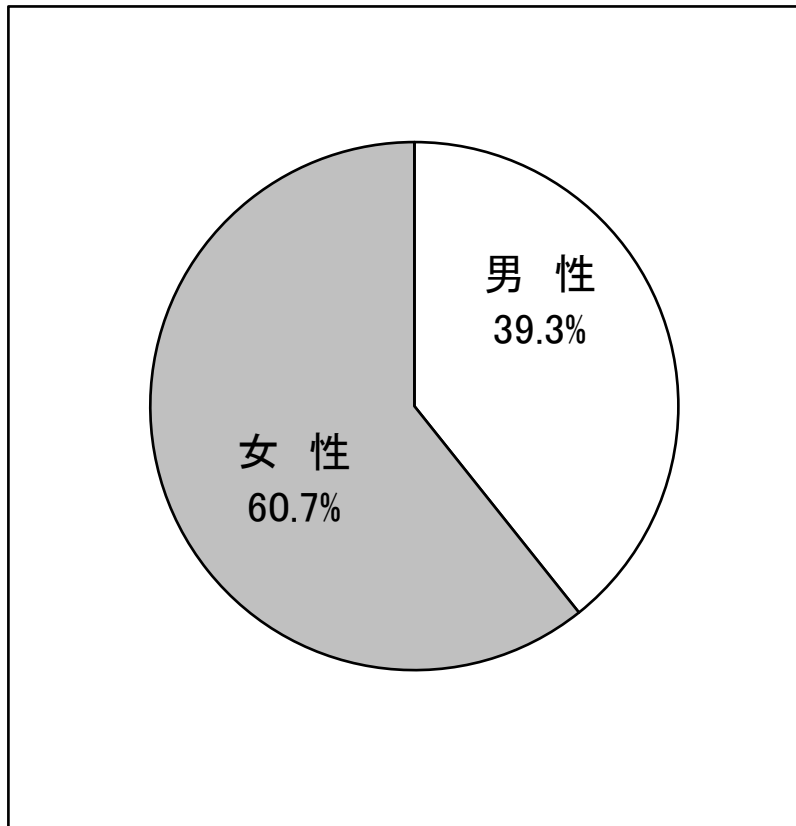
○ 担当のケアマネージャーに良くて欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください

- ・ いつも気にかけてくれてありがとうございます。
- ・ 何事もなし。よくしてもらっている。
- ・ なにもかも親切にしてくれてます。よろこんでいます。
- ・ これ以上何も言う事はありません。
- ・ 何でも相談できるので安心です。ありがとうございます。
- ・ 今の現状のままで満足しています。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になり有難うございます。今コロナウィルスが流行して、又暑い日が続いていますので、熱中症にならない様にお互い頑張りましょう！
- ・ 十分です。いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

福祉サービスアンケート(基本項目) 報告

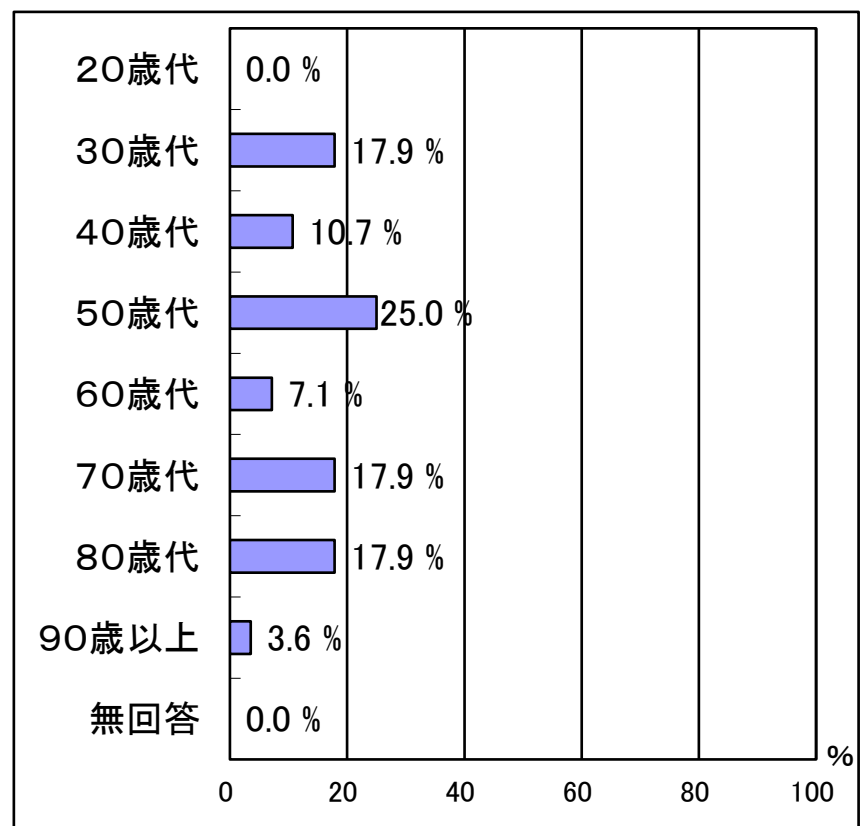
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 28 件



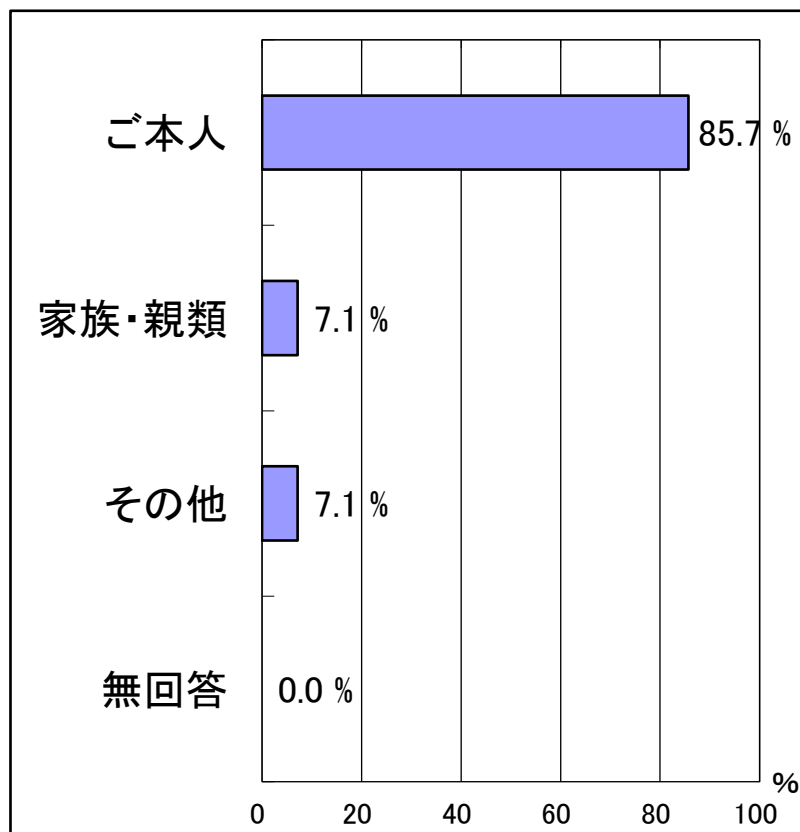
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 28 件



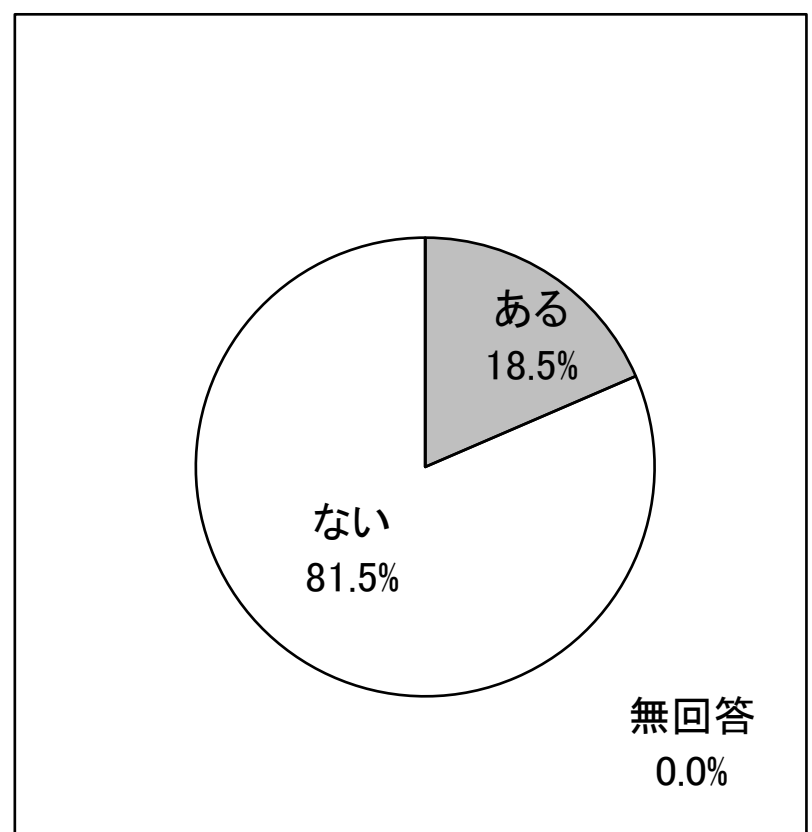
問3 この調査票に答えて下さる方はどなたですか

回答数 28 件



問4 この1年間の間に社会福祉協議会に対し苦情や希望を申し出たことはありますか

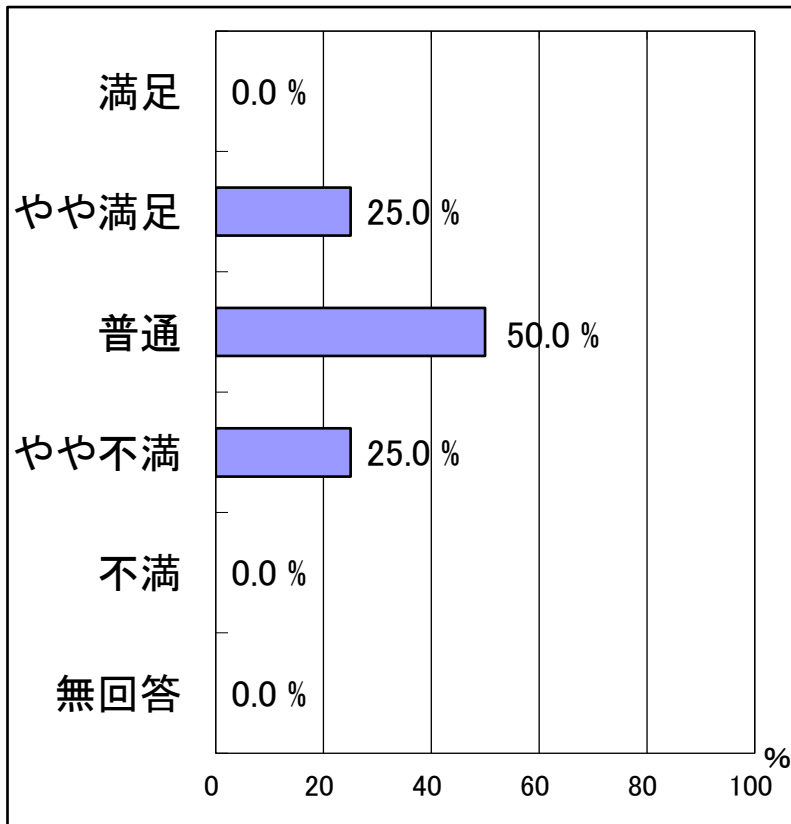
回答数 28 件



福祉サービスアンケート(基本項目) 報告

問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか

回答数 5 件



※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。

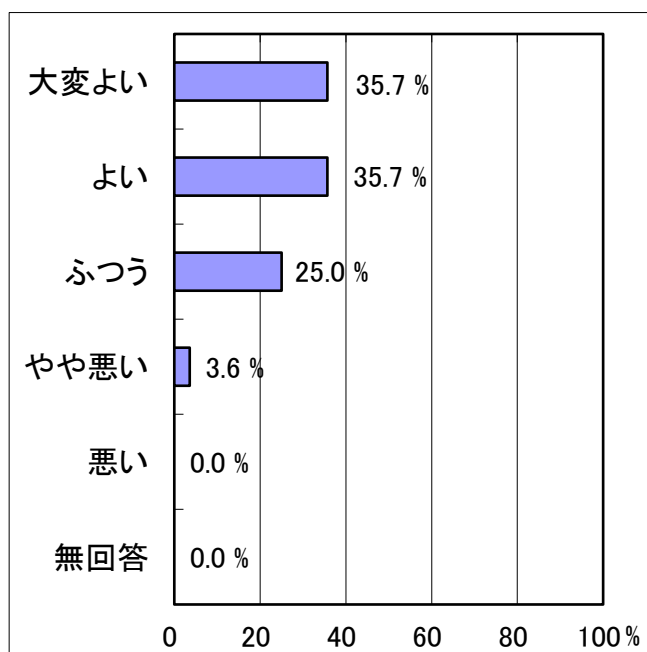
- ・ 心配してくれているのが理解できるが、何の為に働き将来もあるかも知れないが本人が不満を言う。最近やりづらい

若い利用者が増えています。今の希望・要望と将来のことをご本人と一緒に考え、理解してもらえるように努めたいと思います。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問1 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

回答数 28 件



7割以上の方に「大変よい」「よい」と回答いただきました。

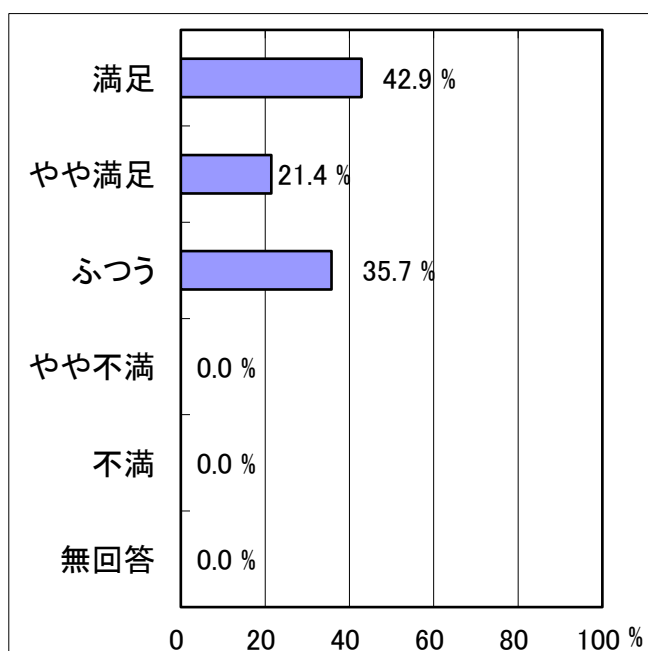
※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合はどんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください

- ・ 言葉使いがきつい。

厳しいことを伝えないといけない場合も多いですが、ご本人の気持ちに寄りそった言葉使いを心がけていこうと思います。

問2 ご利用者の健康状態について、職員の心づかいはいかがですか

回答数 28 件



6割以上の方に「満足」「やや満足」と回答いただきました。

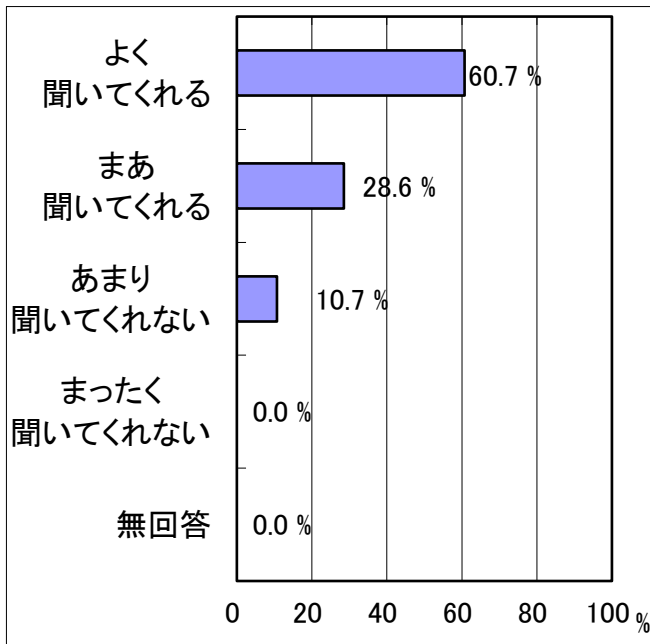
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合はどういった点でそう思われたか具体的にお書きください

この設問には、該当者様はおられませんでした。

福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告

問3 職員はご利用者の話をよく聞いてくれますか

回答数 28 件



6割以上の方に「よく聞いてくれる」と回答いただきました。

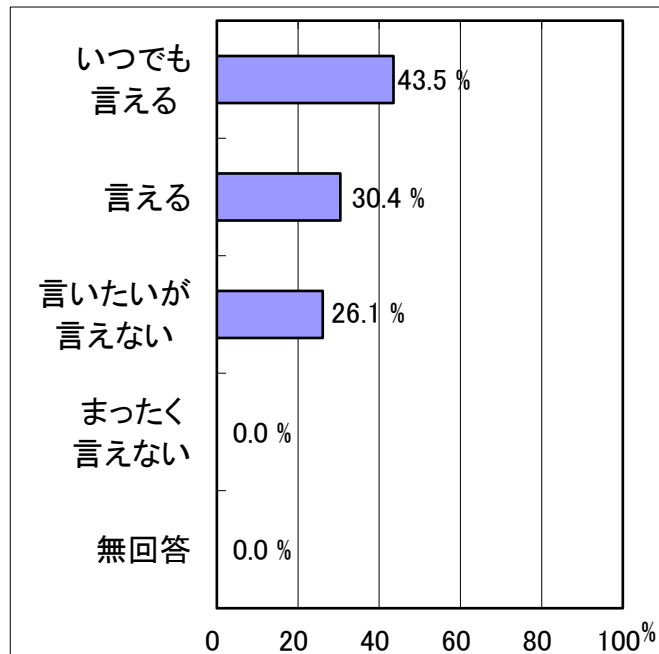
※ 「あまり聞いてくれない」「まったく聞いてくれない」とお答えになった場合は、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください

- ・ ていねいに話をするけど分かりにくい。

生活していれば色々な事が起こります。自分で考え、選べるような説明を心がけていますが、より工夫して話をするよう努めます。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

回答数 28 件



7割以上の方に「いつでも言える」「言える」と回答いただきました。

※ 「言いたいと言えない」「まったく言えない」とお答えになった場合は、どういったことが原因で言えないか具体的にお書きください

- ・ 担当者により、言いにくい事もあり
- ・ わるいから言えないです

専門員や支援員に気を使わせるのが「悪い」と言う意味だと思われます。担当者は2名体制ですが、話しやすい雰囲気作りを心掛けていきます。

**福祉サービス利用援助事業
アンケート 報告**

- 福祉サービス利用援助事業を利用して良いところをお書きください
 - ・ 金銭の事等管理。将来の事等の生活
 - ・ いつもお世話になりまして有難うございます。
わからない事や心配な事をいつでも相談出来ますことは、とても助かります、有難うございます。
今後ともよろしくお願い申し上げます。
 - ・ いつも相談にのってもらって助かっています。
 - ・ こまったときにそうだんしてくれる。
 - ・ おかねをもってきてくれる。
 - ・ 今年も来年も社協になるのかが分からない。
 - ・ 人とのコミュニケーションがとれる

- 福祉サービス利用援助事業を利用して良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください
 - ・ 利用援助がなくては、将来の時を思えば不安。メンタル面の必要等など

- ◎ 要望への対応と説明について
お金のやり繰りを考えると、できること・できないことがあります。いずれの時もその理由を分かりやすくお伝えするよう心がけます。

- ◎ 心理面(気持ち)の支援について
この事業でお金のやり繰りをしっかり行うことが、不安な気持ちを減らすことにつながると考え、支援しています。

- ◎ 将来について
将来の事については、年代(60才代・70才代・80才代など)ごとで考える必要があると思います。必要と思われる時に、ご本人とよく話をしながら、これからの課題として考えていきます。

この事業で、利用者のみなさんが地域で自分らしい生活を送るために、よりよいお金の使い方を身につけられるように支援していきます。