

# 令和3年度 アンケート調査結果

## (1) 調査の概要

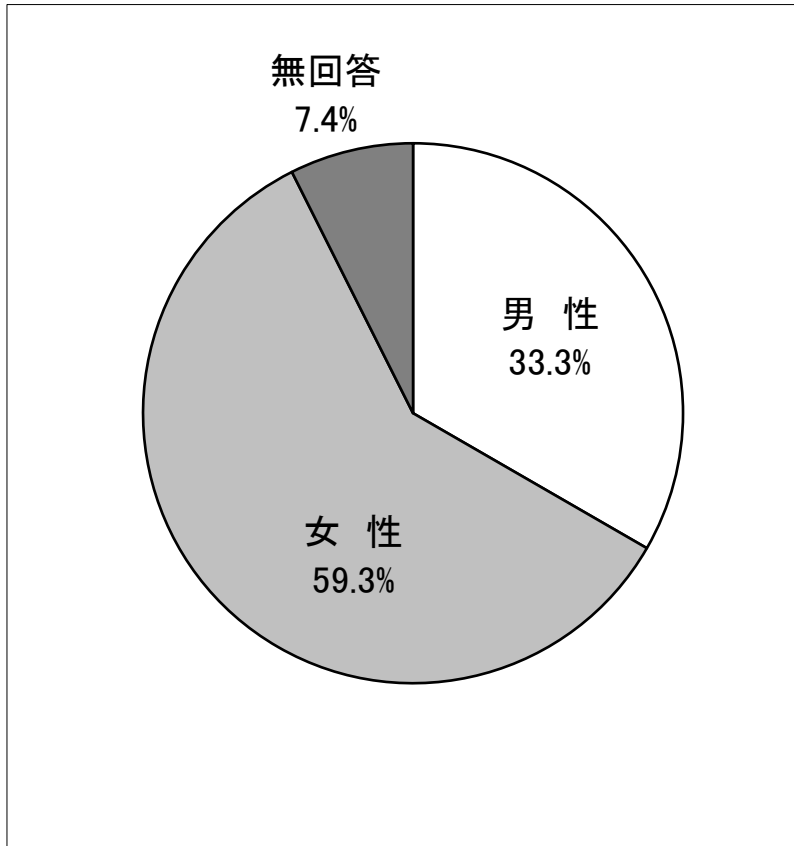
- 対象 象:令和3年7月1日現在、サービスを利用されている方
- 調査期間:令和3年9月1日から9月30日

## (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 | 52  | 37  | 71.2% |
| 居宅介護支援事業       | 89  | 54  | 60.7% |
| 福祉サービス利用援助事業   | 29  | 18  | 62.1% |

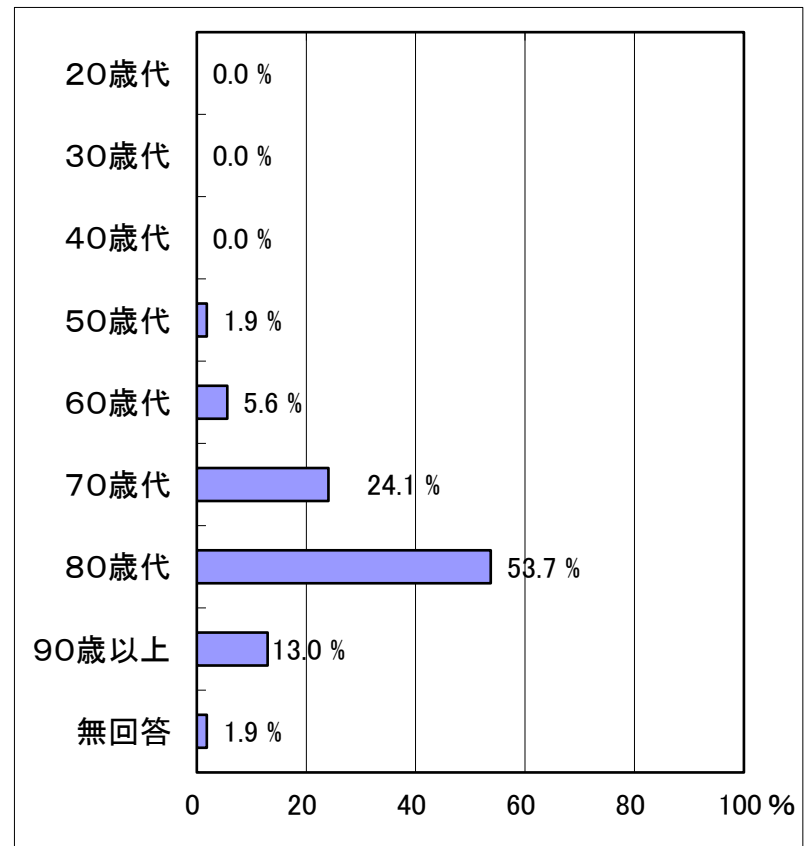
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 54 件



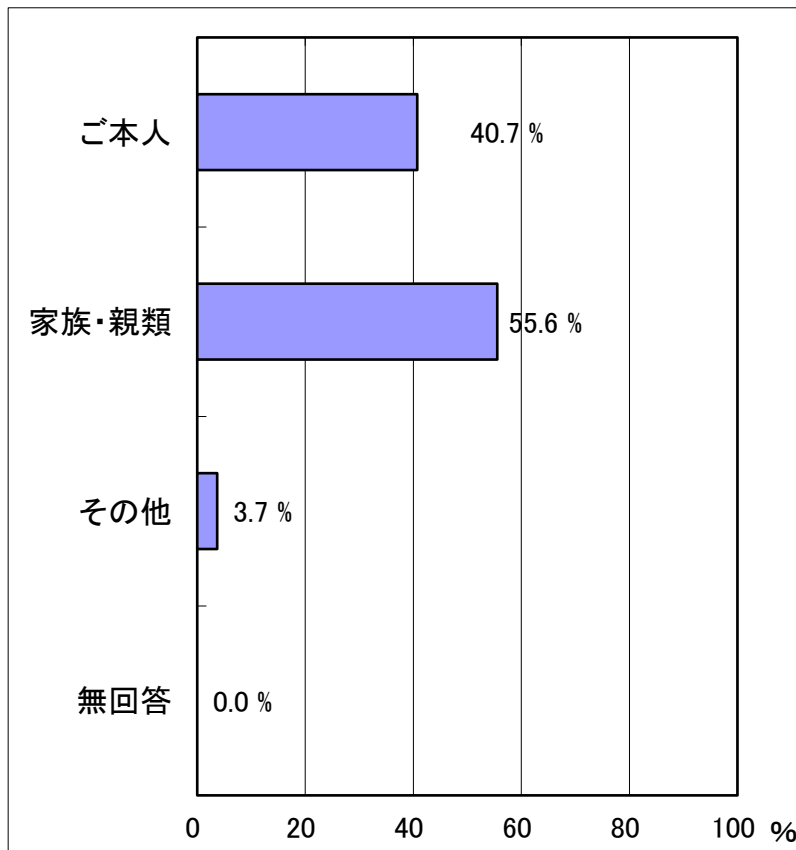
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 54 件



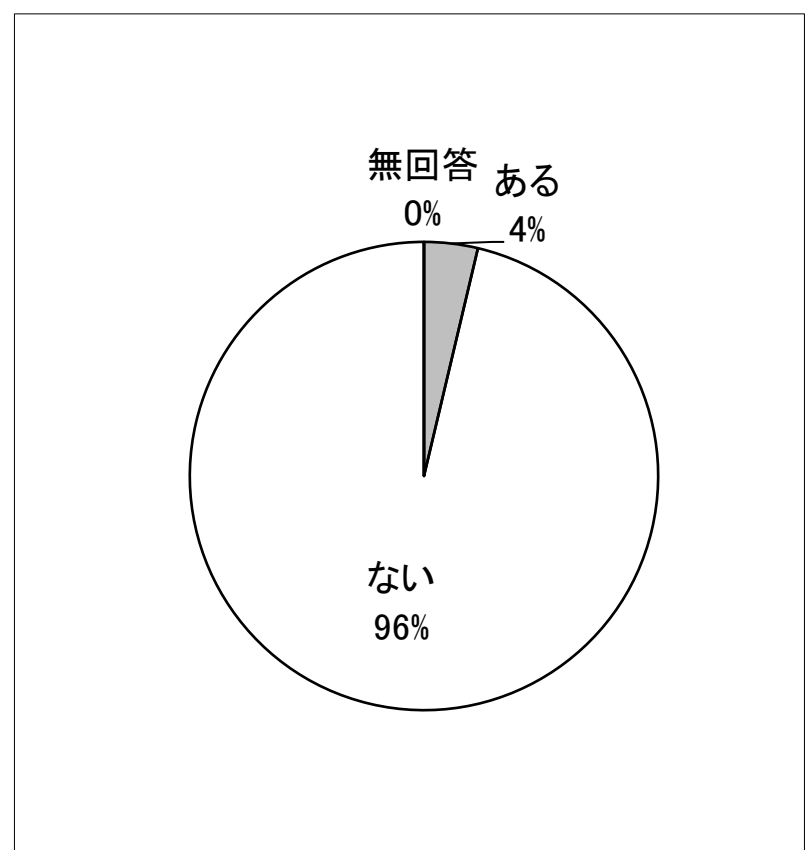
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 54 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

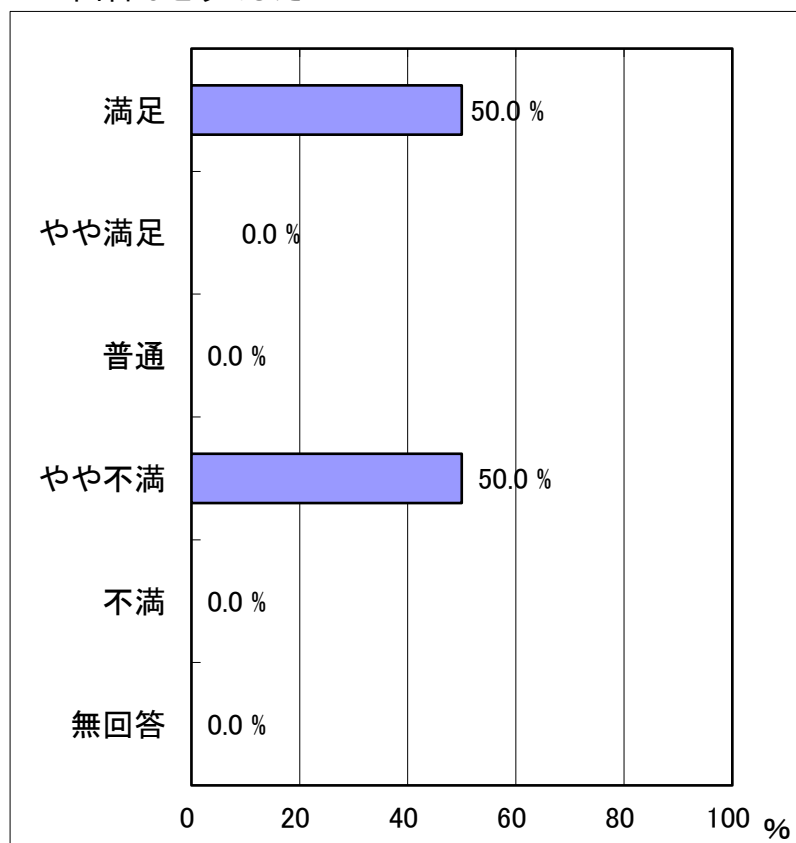
回答数 54 件



ケアマネ アンケート(基本項目) 報告

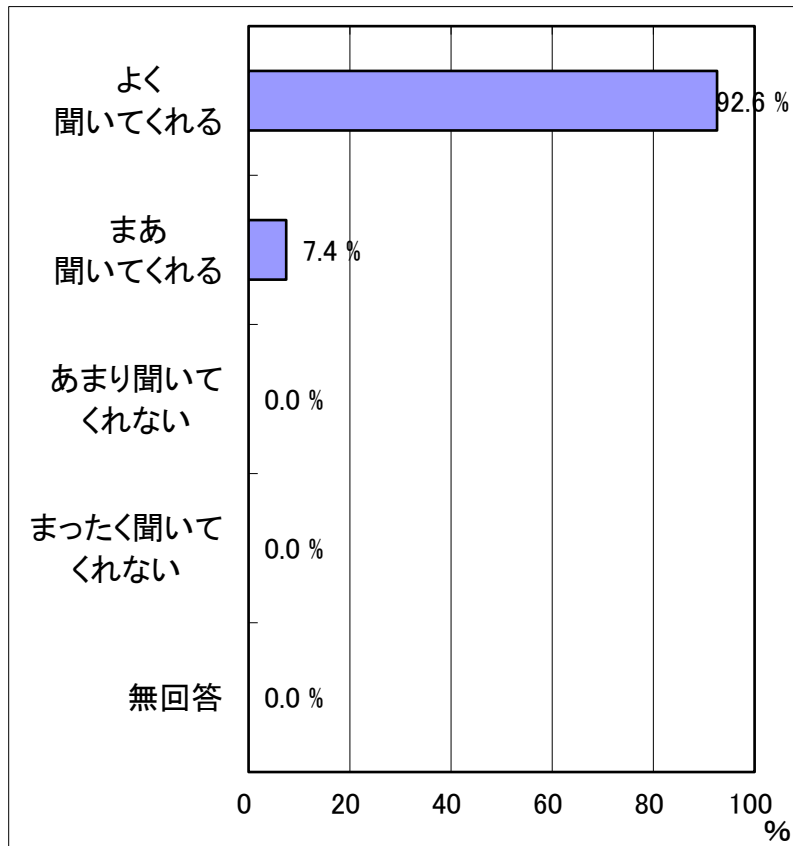
問5 「ある」と答えた方にお聞きします。申し出た苦情や希望等に対して社会福祉協議会の対応の仕方、回答はどうでしたか 回答数 2 件

※ 「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。



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

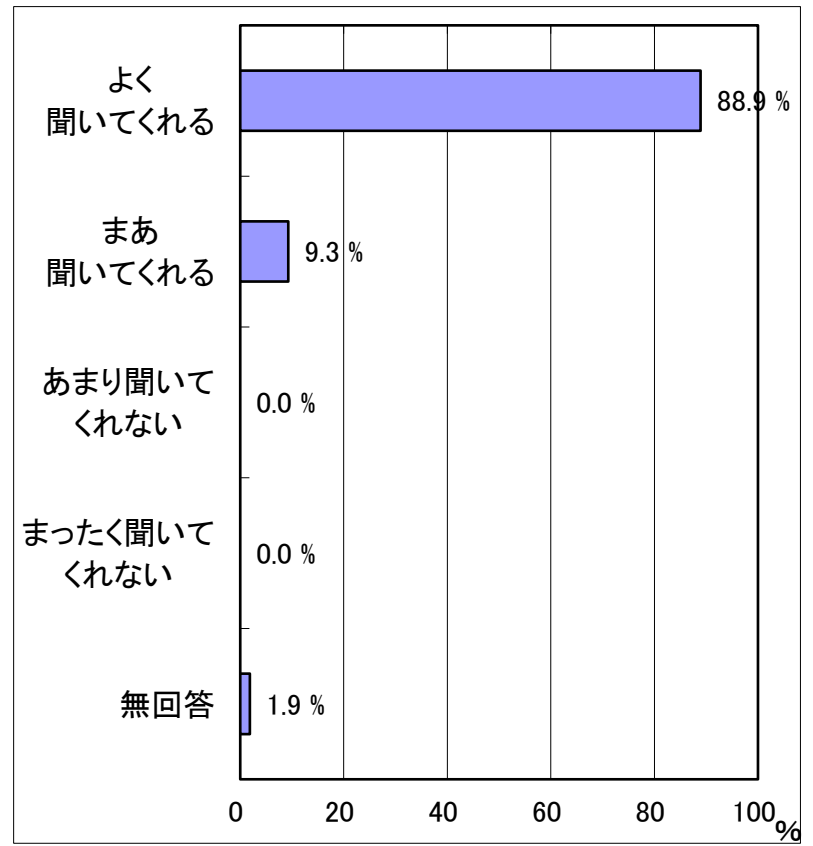
回答数 54 件



全ての方に「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

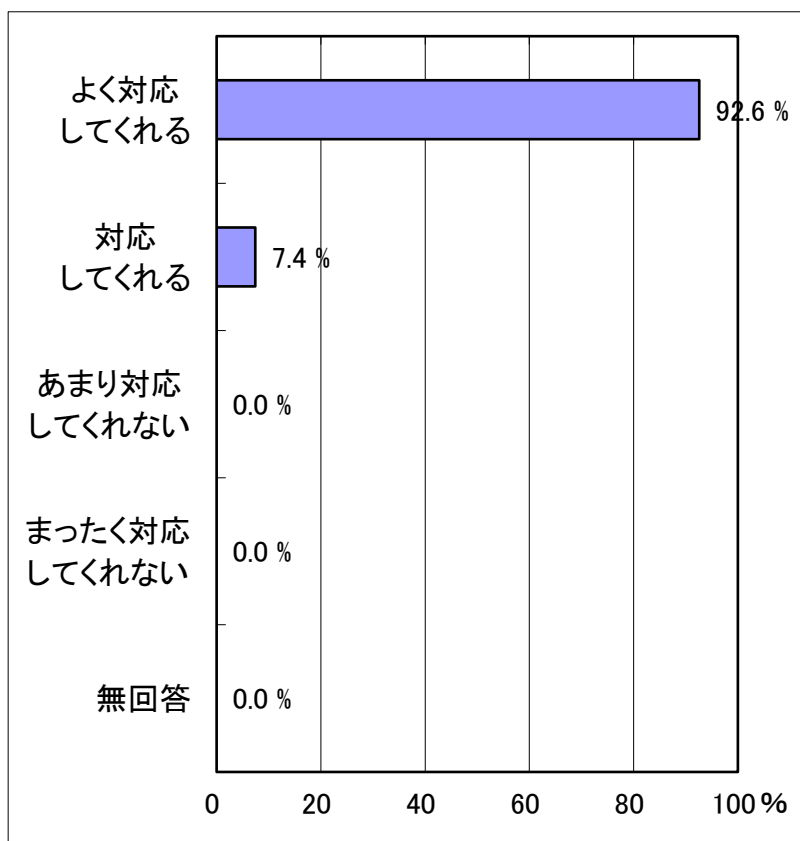
回答数 54 件



9割近くの方に「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

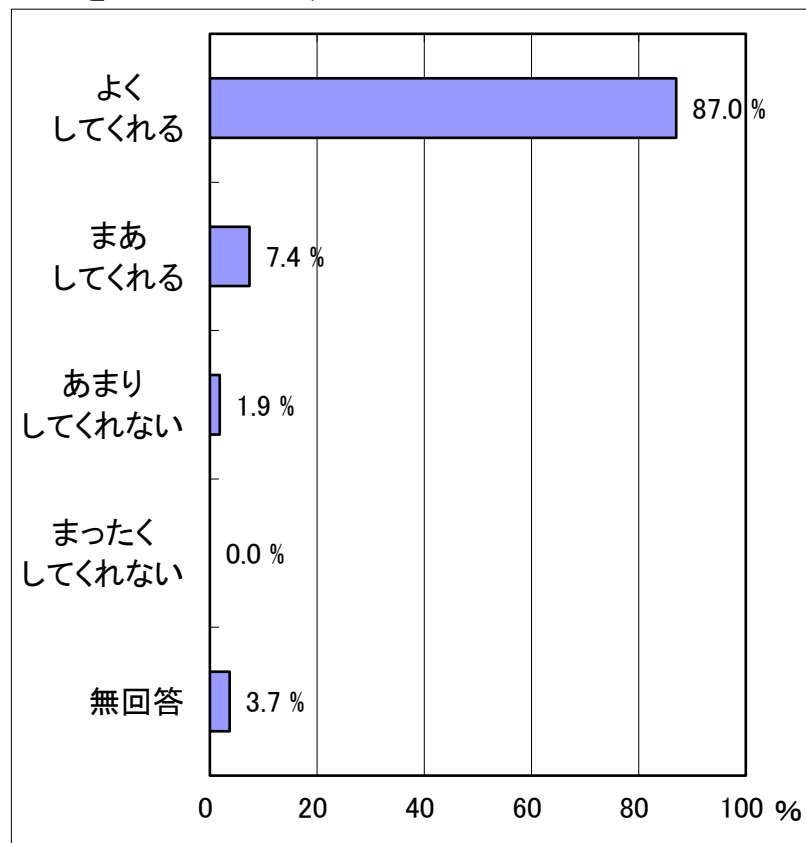
回答数 54 件



全ての方に「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 54 件

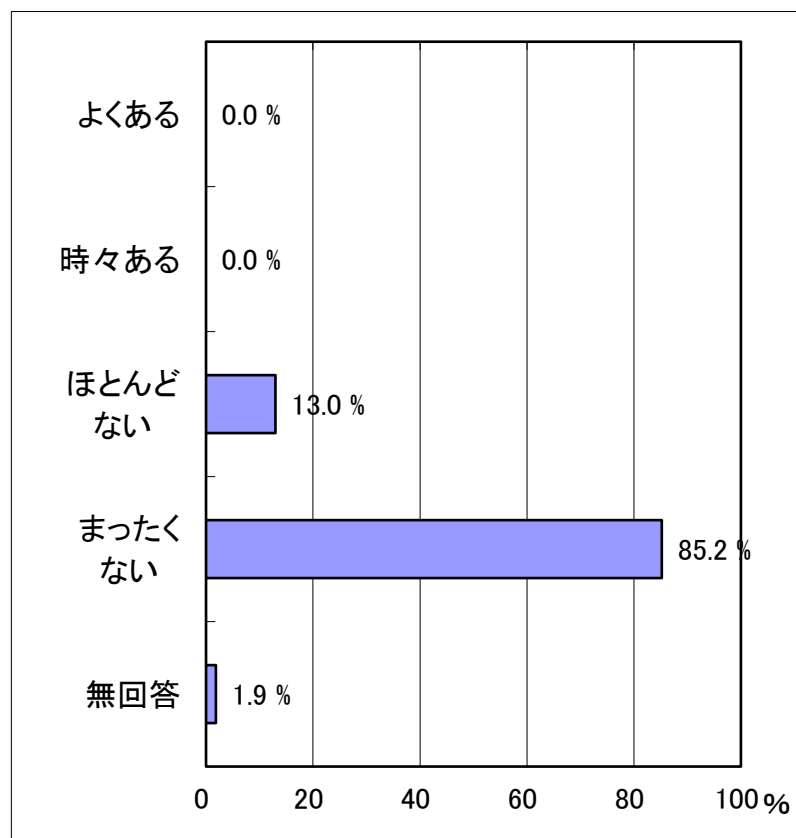


9割以上の方に「よくしてくれる」「まあしてくれる」と回答いただきました。「あまりしてくれない」との回答もいただきましたので、今後はより丁寧な説明を心がけていきます。

※ 「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 54 件



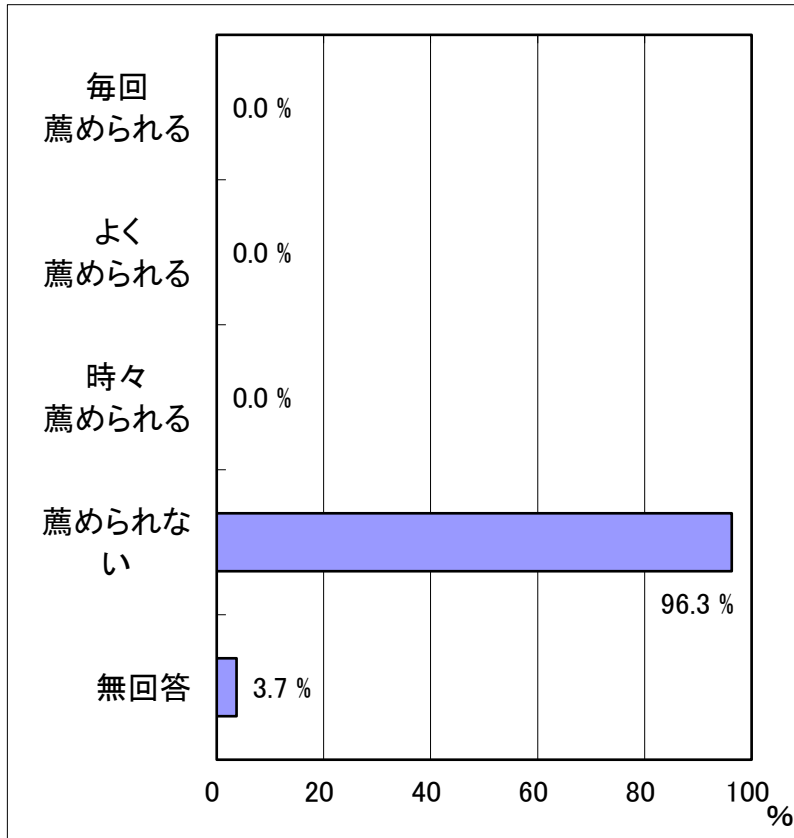
9割以上の方に「まったくない」「ほとんどない」と回答いただきました。

※ 「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。

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 54 件



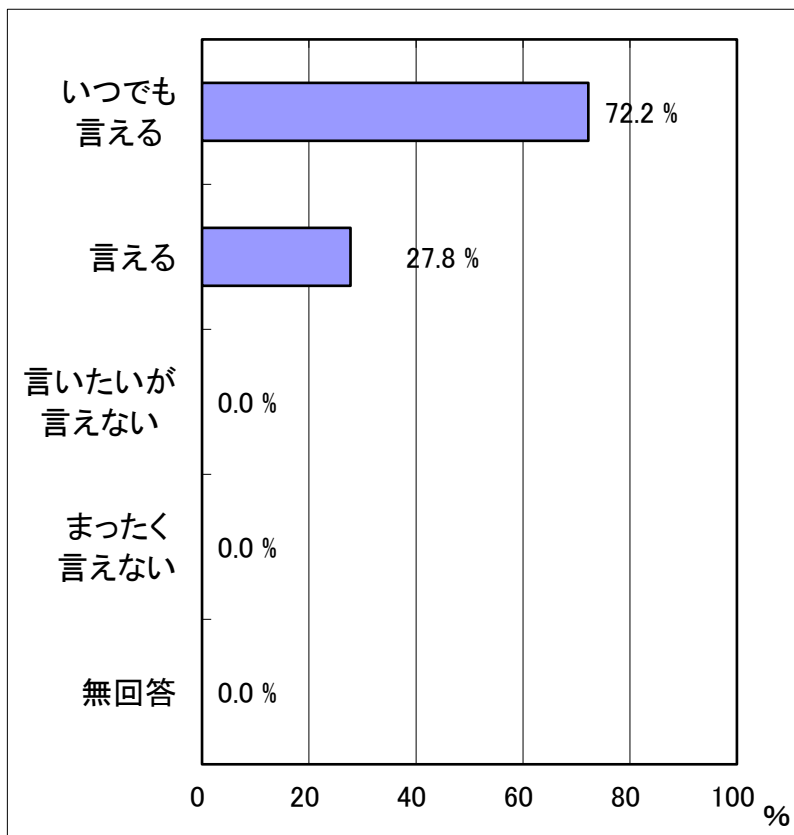
9割以上の方に「薦められない」と回答をいただきました。

※ 「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。

この設問には、該当者はおられませんでした。

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 54 件



全ての方に「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、どういった場面でお感じになられたか具体的にお書きください。

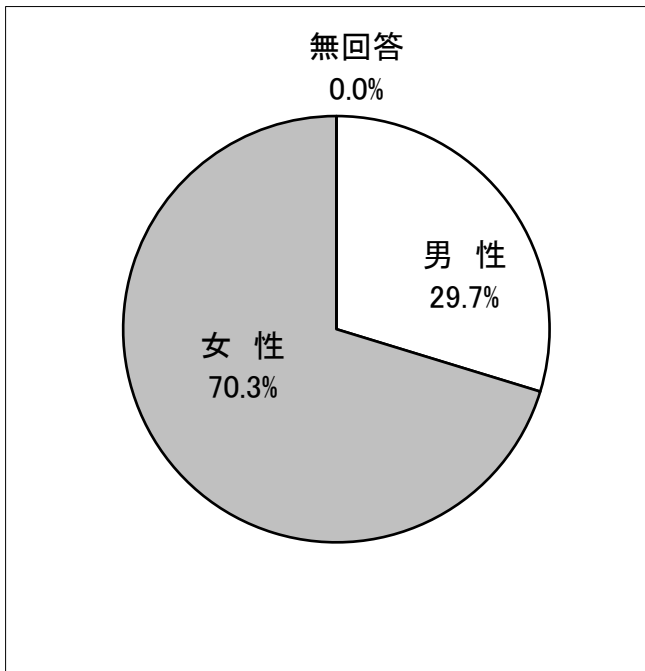
この設問には、該当者はおられませんでした。

## ケアマネ アンケート 報告

- 担当のケアマネジャーに良くして欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください
- ・ 急な事にもすぐに対応してくれ、親身になってくれます。いつもありがとうございます。
  - ・ 素晴らしいケアマネジャーです。尊敬します。
  - ・ なんでも相談が出来るのでうれしいです。
  - ・ 良くしてくれてありがとうございます御座居ます。いつもよくしてくれて喜んでいきます。
  - ・ いつもよくしてもらって有りがたく思っています。
  - ・ 困ったことはささいなことでも聞いてくれて、アドバイスをしていただけるので、大変助かっています。
  - ・ 今のままで良いです。いつも感謝しております。
  - ・ いつもありがとうございます。急な変更や体調変化などにも柔軟に対応して頂き、いつも感謝しています。今後共よろしくお願い申し上げます。
  - ・ 良くしてくれて心より感謝しています。日々ご苦労様です。
  - ・ いつもよくしてもらっています。なにも言うことないです。ありがとう、これからもよろしく。
  - ・ いつも良くしてくれるので、有難いです。
  - ・ いつも親切で、分かりやすく話してくれるので、有難く思っています。
  - ・ 何もありません。よくして頂いています。
  - ・ これからもよろしく願いします。
  - ・ よくしてくれるのでなにもありません。
  - ・ 利用者だけでなくその家族の事まで気づかっていた頂き、いつもありがたく思っています。これからもよろしく願いします。
  - ・ いつもお世話になり喜んでいきます。
  - ・ 満足しています。とても親切にしてくれます。
  - ・ 気になる点・言いたいことはそのつど話しているので特にありません。
  - ・ いつも良くして頂いています。本当にありがとうございます。

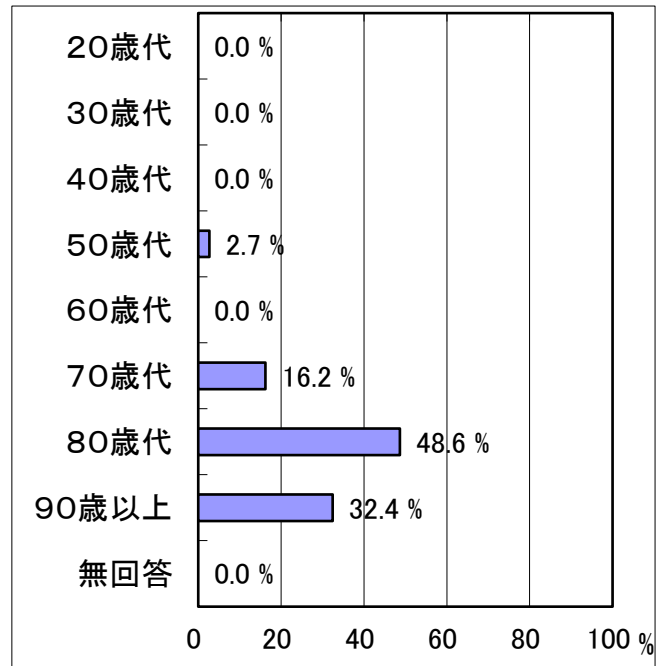
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 37 件



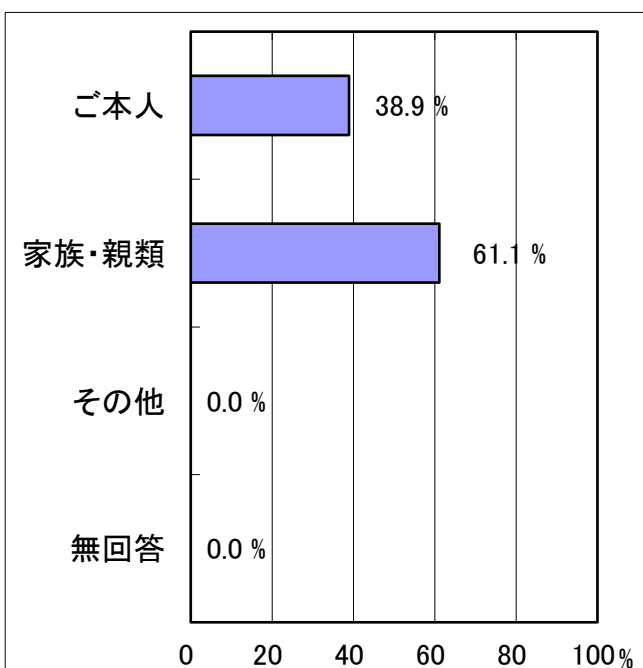
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 37 件



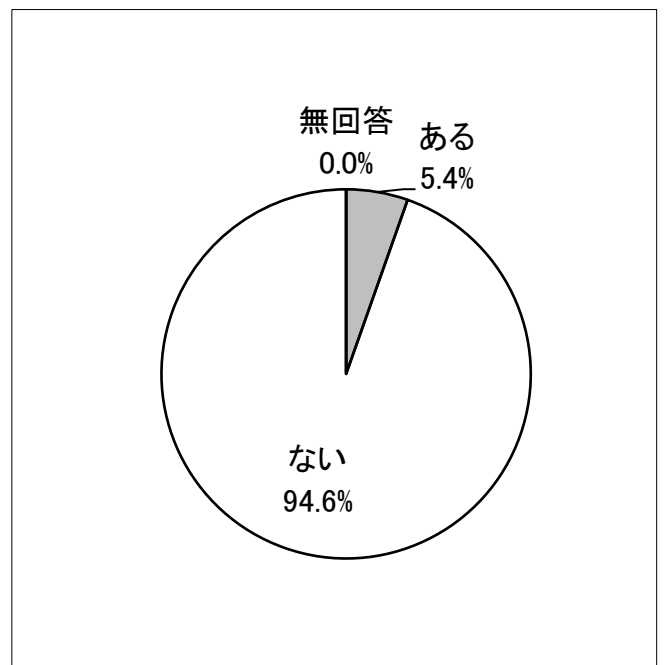
問3 調査票にご記入下さる方はどなたですか

回答数 37 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 37 件

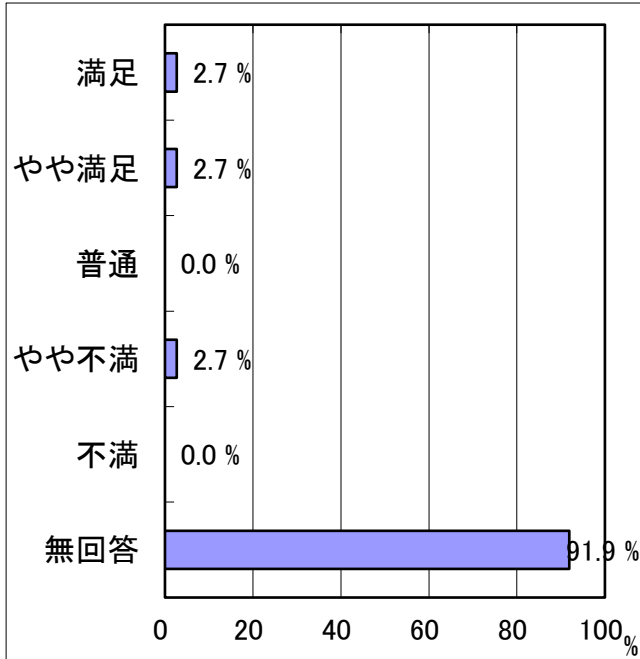




## 通所介護アンケート(基本項目) 報告

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 2 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書きください。

- ・ 昼寝の間寝ない人のために、皆で歌を歌ったりゲームをして過ごせたらと思う。レクリエーションも利用者と遊ぶとかしてほしい。

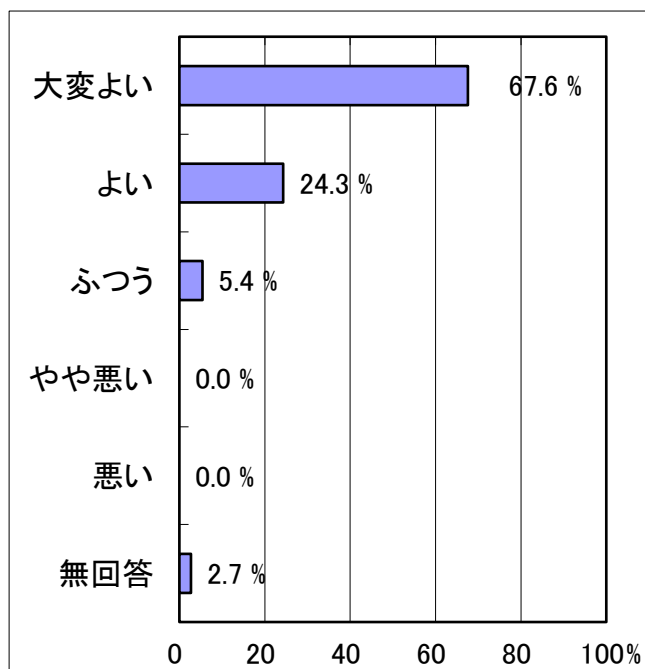
### 回答

昼寝の時は、歌やゲームは、声が出てしまうので一人で楽しんで頂くパズルや塗り絵など勧めるよう対応させていただきます。

## 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 37 件



9割以上の方に「大変よい・よい」と回答いただきました。

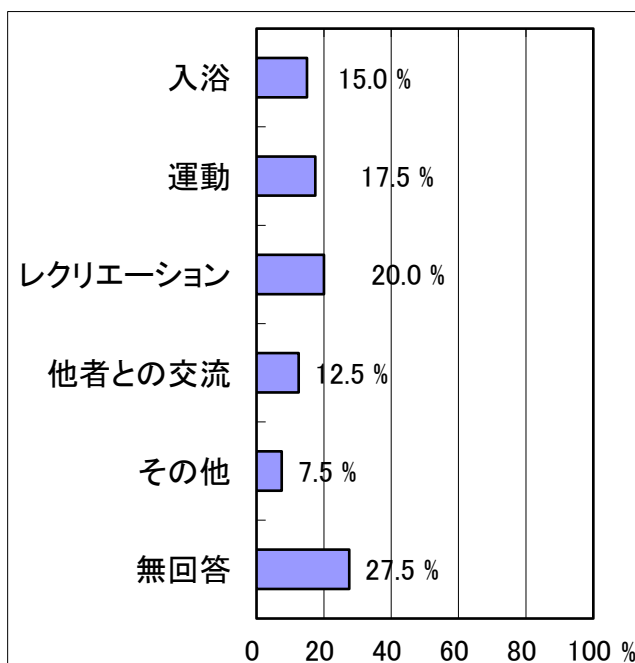
※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合は、どのような点でそう思われたか、具体的にお書きください

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 37 件



レクリエーションを望まれています。

※ 具体的にお書きください

- ・ 主人は、頭を使って考えることは、病気のため答えることは無理です。

**回答** 個人に応じたレクリエーションの提供に努めています。今後も参加できるレクリエーションを考え、楽しい時間を過ごしていただけるよう努力いたします。

- ・ いつまでも歩けるような運動を希望します。

**回答** 毎日、機能訓練、体操の時間(座位での膝上げ、足首運動等)を設けています。いつまでも歩けることは大切です。身体機能維持のために今後も運動に取り組めます。

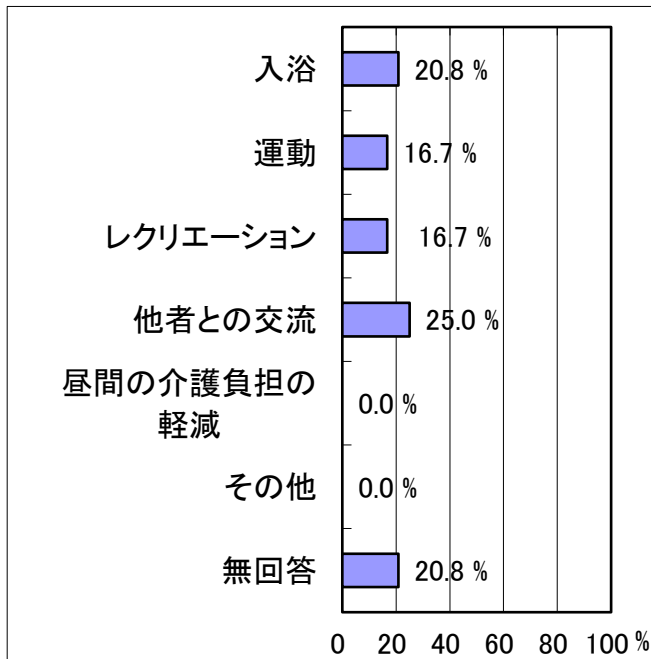
- ・ カラオケ

**回答** 現在、新型コロナウイルス感染症のためカラオケは控えていただいています。落ち着き次第、再開を検討します。

## 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

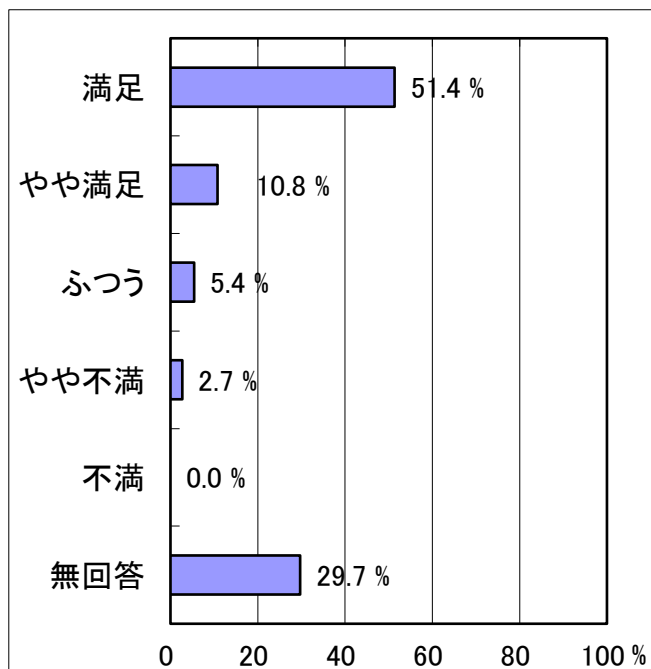
回答数 37 件



他者との交流を望まれています。

問4 入浴は満足されていますか

回答数 37 件



6割以上の方に「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

- ・ 家では寝てばかりですので、全てに於いて大変助かっております。有難く感謝しております。
- ・ 職員さん方色々やってくれているので、喜んでます、
- ・ 私は今のままで充分です。
- ・ 家では殆ど寝ていることが多いので。

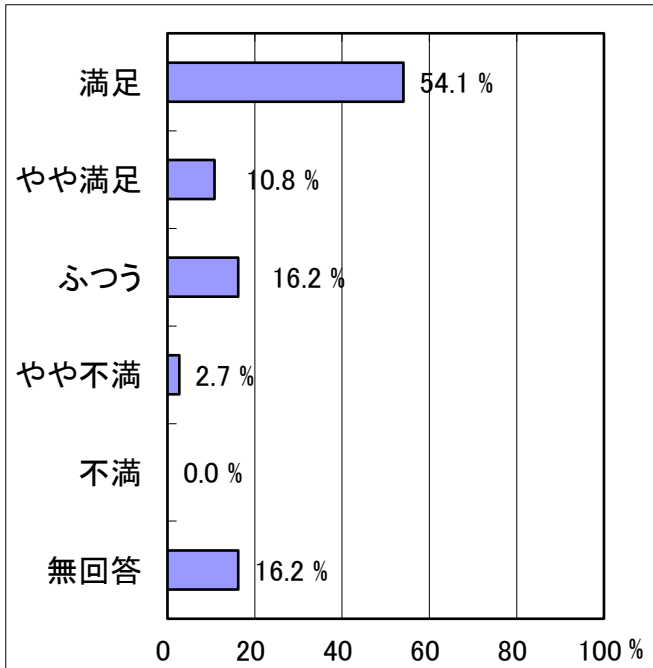
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった  
場合は、どのようなところでそう思われたか、  
具体的にお書きください

この設問には該当者がおられませんでした。

通所介護 アンケート 報告

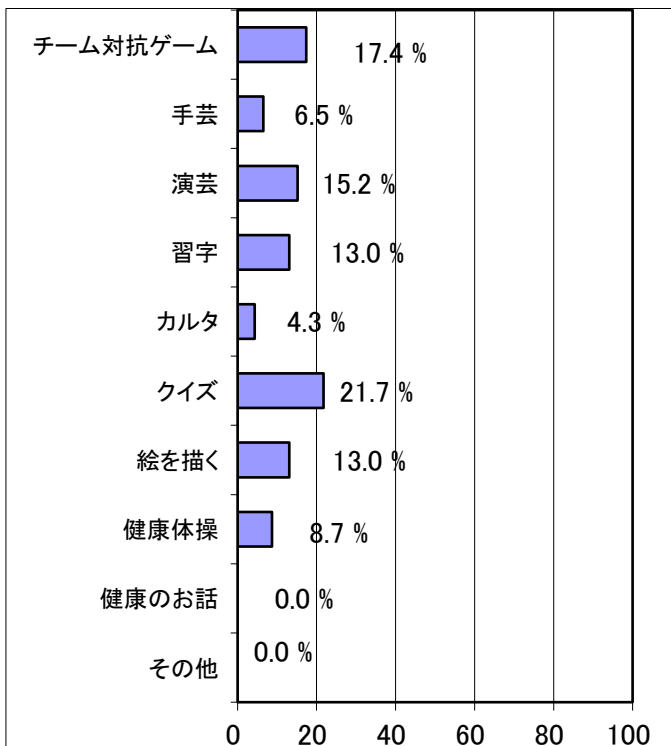
問5 レクリエーションの内容は満足されていますか ※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どのようなところでそう思われたか、具体的にお書きください

回答数 37 件



6割以上の方に「満足・やや満足」と回答いただきました。

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 37 件



クイズが一番好評でした。

・ 利用者とのコミュニケーションがほしい  
**回答** 限られた時間の中で、職員も一生懸命コミュニケーションに努めています。不十分な面もあるかもしれませんが、利用者様みんなで参加でき、コミュニケーションが図れることができるゲームやクイズに取り組みます。

※ ⑩その他  
 ・ 百人一首  
**回答** レクリエーションの内容のひとつと参考にさせていただきます。

## 通所介護 アンケート 報告

問7 好きな食事メニュー・今後出してほしいメニューは何ですか？

回答数 37 件

<今あるメニューの中で好きなメニュー>

- ・ 何でも好きです
- ・ 好き嫌いないです。何でも良いです。
- ・ 麺類や汁物のような喉通りの良い物が好み  
のようです。
- ・ 今で満足
- ・ 何でもおいしく頂いています。
- ・ 美味しいです。(全般的に)
- ・ カレー
- ・ きんぴらごぼう
- ・ 和食全般 おいしく頂いています。
- ・ 餃子
- ・ エビフライ

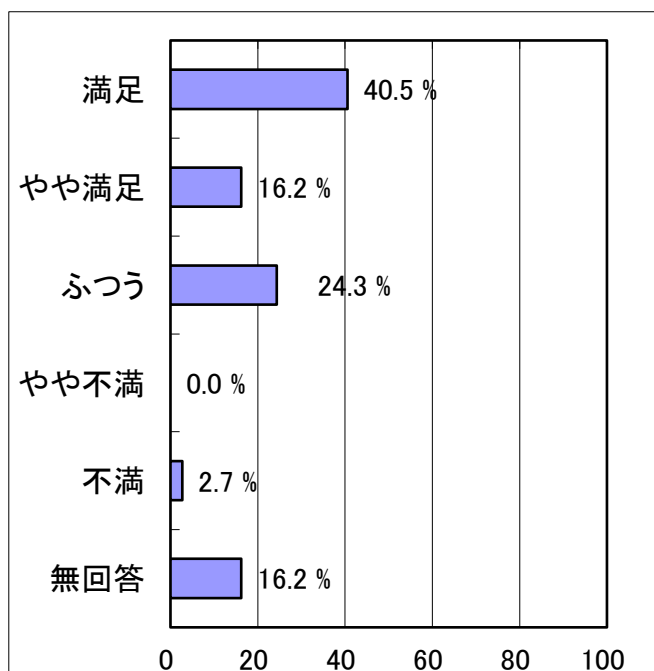
<今後出してほしいメニュー>

- ・ 偏食のため特にありません。
- ・ 何でも食べます
- ・ ぜんざい、お汁粉 (出ているかもしれませんが)
- ・ 寿司類を希望します。
- ・ 唐揚げ
- ・ 果物
- ・ アイスクリーム

**回答** 貴重なご意見ありがとうございます。  
給食会議にて提案、相談させてい  
たきます。

問8 機能訓練は満足されていますか

回答数 37 件



5割以上の方に「満足・やや満足」と回答  
いただきました。

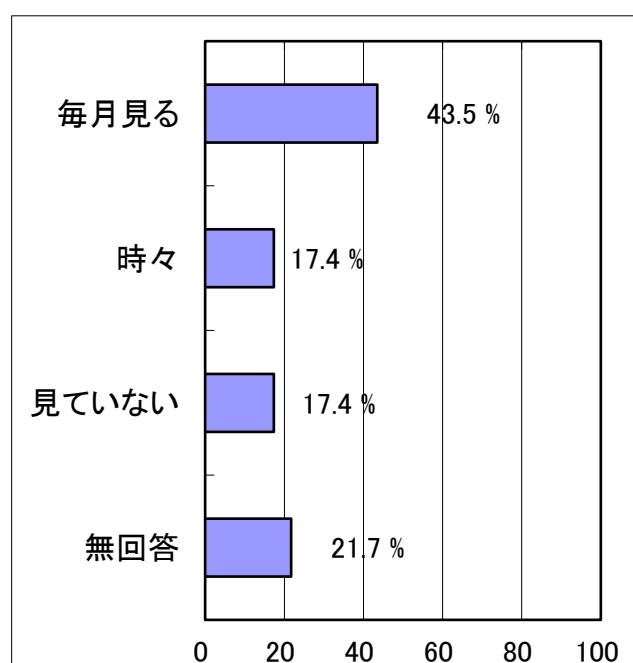
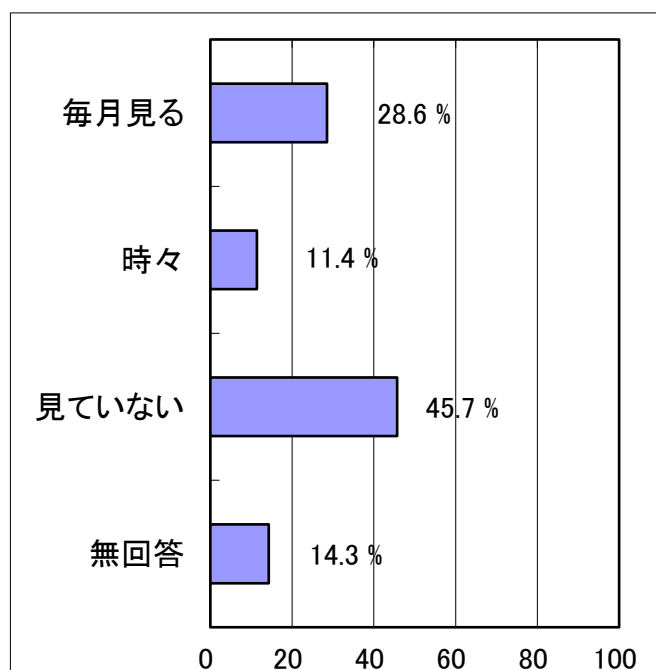
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった  
場合は、どのようなところでそう思われたか、  
具体的にお書きください

この設問には、回答者はおられませんでした。

## 通所介護 アンケート 報告

問9 スタッフブログやなごみ通信をご覧になったことはありますか  
<スタッフブログ> 回答数 37 件 <なごみ通信>

回答数 37 件



インターネット環境が必要のため難しいと思います。携帯電話からもご覧頂けます。

なごみ通信を、毎月ご覧頂ける様努めます。

○ デイサービスを利用してよくしてほしい点、気になる点などご自由にをお書きください

- ・ 特にありません。満足しているようです。
- ・ 喜んでいます。
- ・ スタッフの方々からの声かけや皆様に親切にして頂いている旨、家に帰ってきたら話をして本人は言語がうまく表現できないので皆さんとの会話が出来ないことを悩んでいるようですが、よくデイの様子をはなしてくれています。御手数や御迷惑をお掛けしますがよろしく願いいたします。
- ・ スタッフの皆様がよく心を配って下さるので有難いです。いつも、親切にして下さってありがとうございます。感謝しています。
- ・ とても良くして頂いて感謝でいっぱいです。色々工夫して下さい、楽しませて頂いています。この度、ブログも初めて拝見しましたが、母の作品(絵と文)や小さく写っている母の表情を見て家族としてとても嬉しかったです、大阪の姉にも伝え、母のデイでの様子を共有できます。今後とも、宜しくお願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます。職員様や皆さんが、とても優しく笑いかけてくれ声をかけてくれるのが、とてもうれしいようです。これからも、よろしくお願い致します。
- ・ 気まますよく聞いてくれるので、大好きなごみ様 これからもよろしくね。特にありません。コロナ渦の中よくして頂いてありがとうございます。
- ・ 特に本人は入浴できることがうれしいようで
- ・ デイサービスに行くだけで生活にメリハリが出て、周りの方と話せるだけで楽しく喜んでます。今のままでいい。

- ・ 家での面倒も大変なのに毎年この忙しい時期にアンケート必要ですか。何年かでもいいのでは？

**回答** 利用者の皆様の率直なご意見を聞かせていただくよい機会であります。お忙しい中であると思いますが、ご協力お願い申し上げます。

- ・ 利用者の中でマスク着用していない方が多いようなので必ず着用してほしい。(感染防止のため)

**回答** 現在、マスク着用は必ずお願いしています。今後も徹底いたします。

- ・ 外に出る機会もあればいいなと思います。ベテランさんが多いようで、接し方が皆さん上手で助かっています。どの方も会ったことのある人は親切です。本人が嫌がらず楽しんで行ってくればありがたいです。

**回答** 外出も楽しみです。コロナウイルス感染症もあり、現在外出行事は控えています。以前は季節ごとに外出(桜見・こいのぼり・あじさい)を行っていました。コロナも落ち着き次第、企画させていただきます。

- ・ 家に帰ってもデイサービスに行っても、今日はしゃべる人がいなくて疲れたと元気がないときがあるのでなるべく通所されている方職員の方などと色々なことについて話しできれば有難いです。

**回答** 会話を楽しんでいただけるような座席場所の配慮や、職員も声かけし楽しく過ごしていただくように致します。

- ・ コロナが収まったら、華道教室とかしてほしい。

**回答** 華道教室をはじめ色々な行事も企画し、また、ボランティアの方との交流も行いたいと考えています。コロナが収まればぜひ再開したく思います。

- ・ 湯船にゆっくりと入ってほしい。

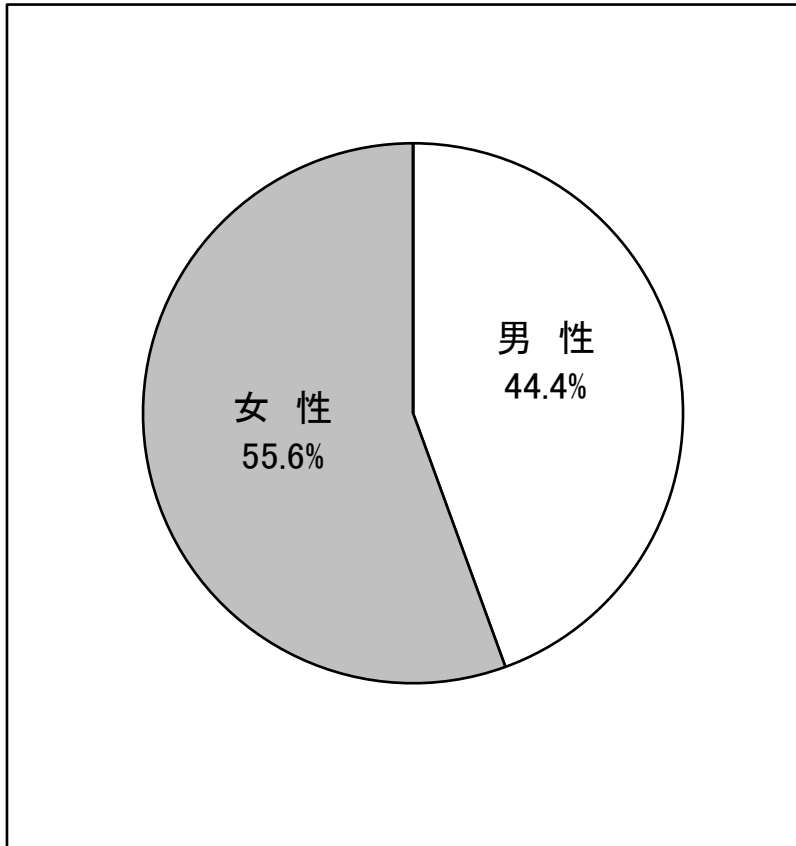
**回答** 長湯にて体調不良を心配し声かけをさせていただいていますが、ゆっくりされるよう配慮します。

- ・ 利用者と歌ったりゲームしたりしてほしい。

**回答** 現在、新型コロナウイルス感染症のため歌は控えていただいておりますのでご了承ください。ゲームは、趣向を凝らし、取り組んでおります。今後も楽しんでいただくよう努力いたします。

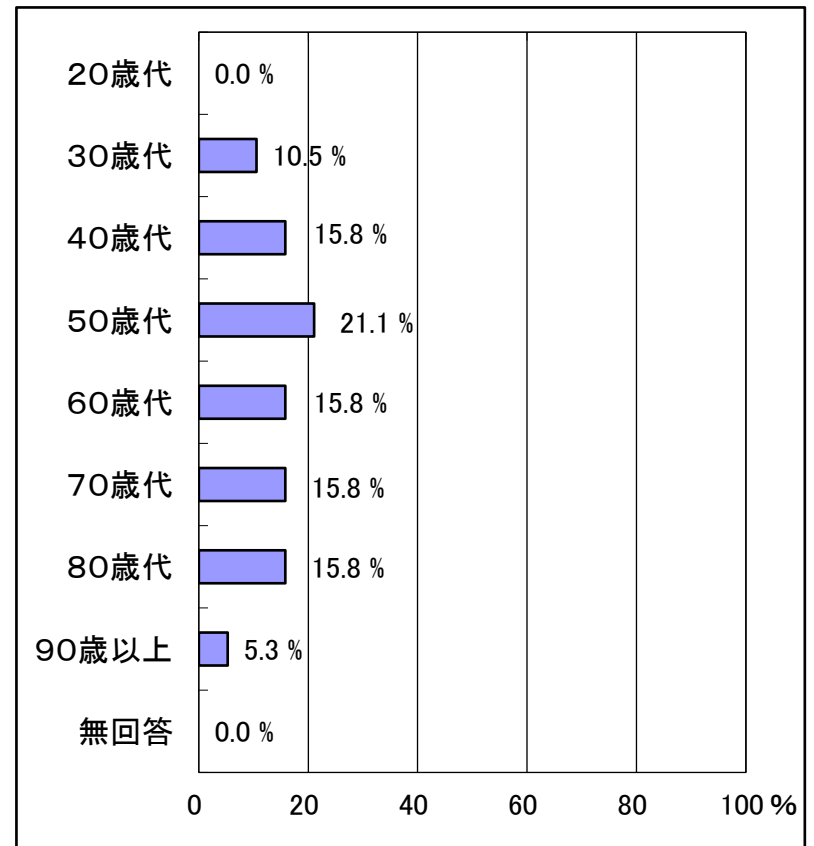
問1 ご利用者の性別を教えてください

回答数 18 件



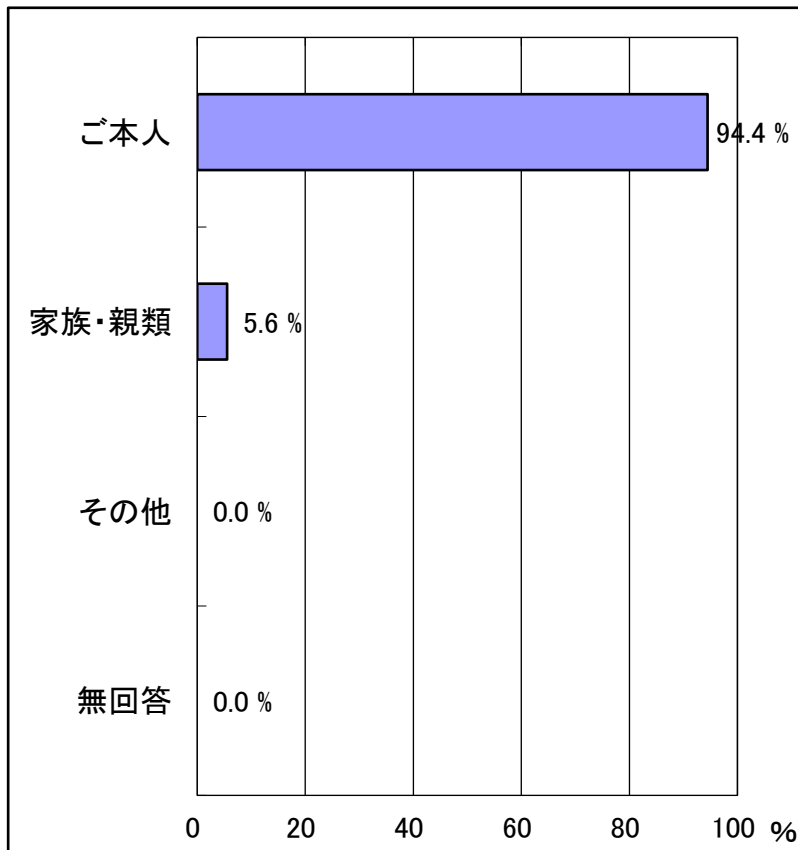
問2 ご利用者の年齢を教えてください

回答数 18 件



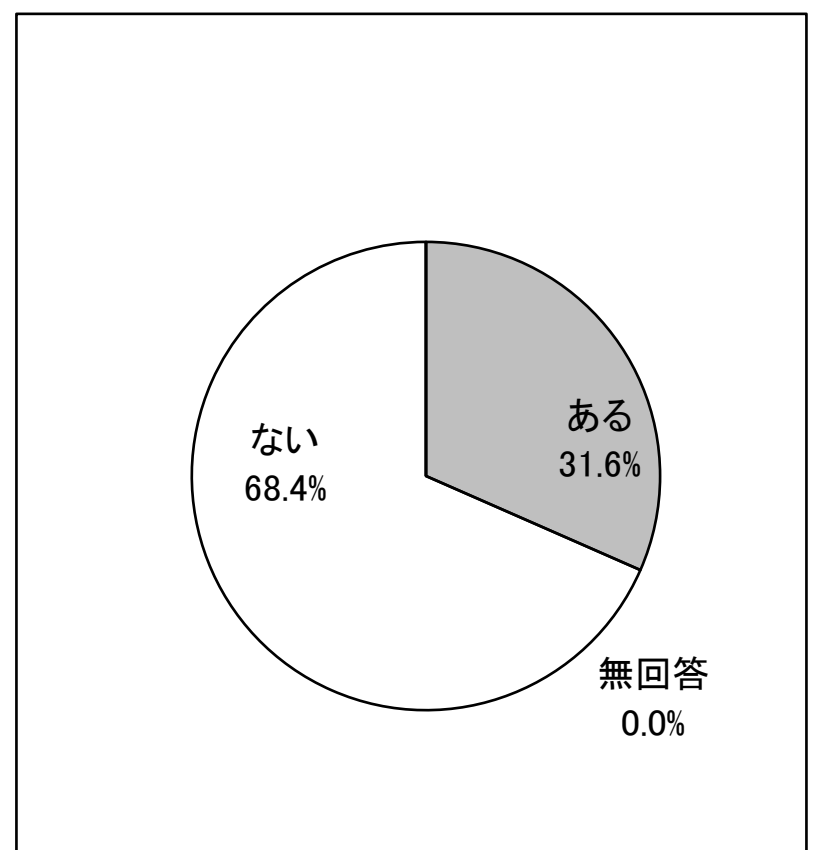
問3 この調査票に答えて下さる方はどなたですか

回答数 18 件



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

回答数 18 件

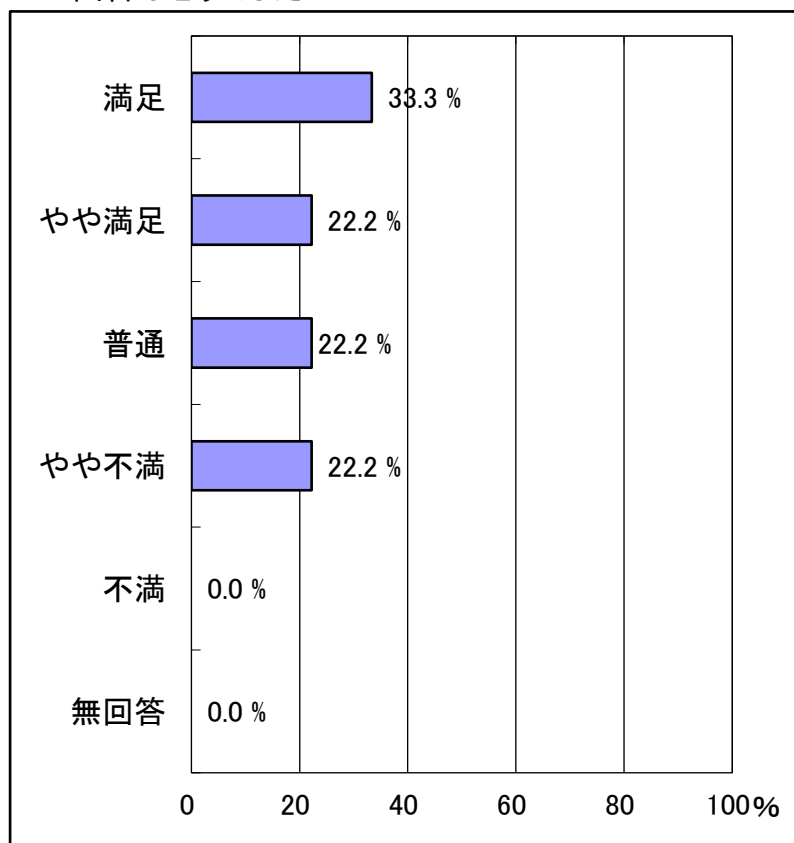




福祉サービスアンケート(基本項目) 報告

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 6 件

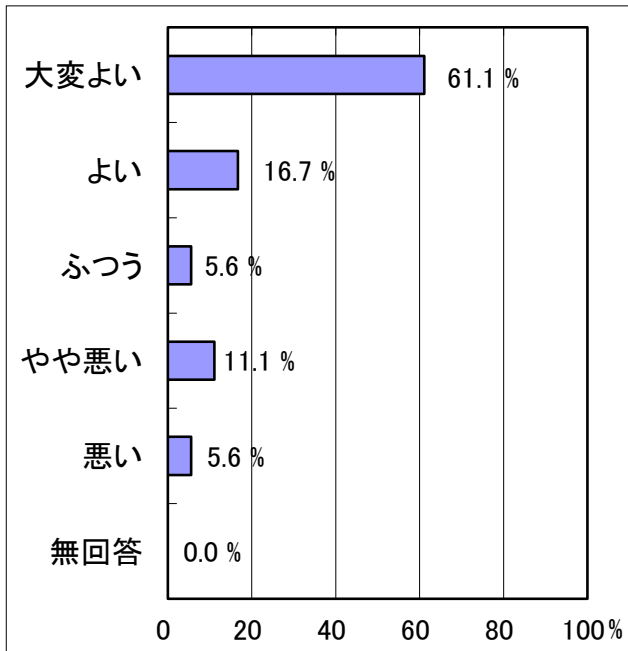
※ 「やや不満」「不満」とお答えになった場合は、どんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください。



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 18 件



7割以上の方に「大変よい」「よい」と回答いただきました。

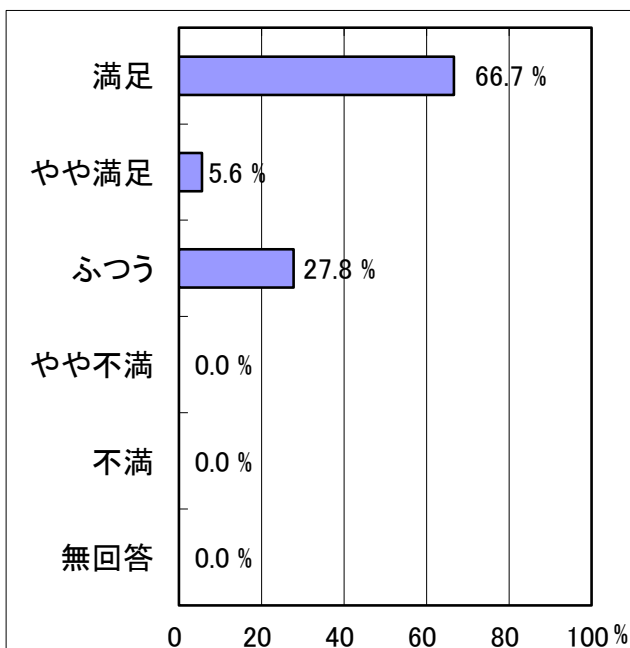
※ 「やや悪い」「悪い」とお答えになった場合はどんな言葉や態度が悪かったか具体的にお書きください

- ・ ため口

言葉遣いに注意しつつ、分かりやすい説明を心掛けていきます。

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 18 件



7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

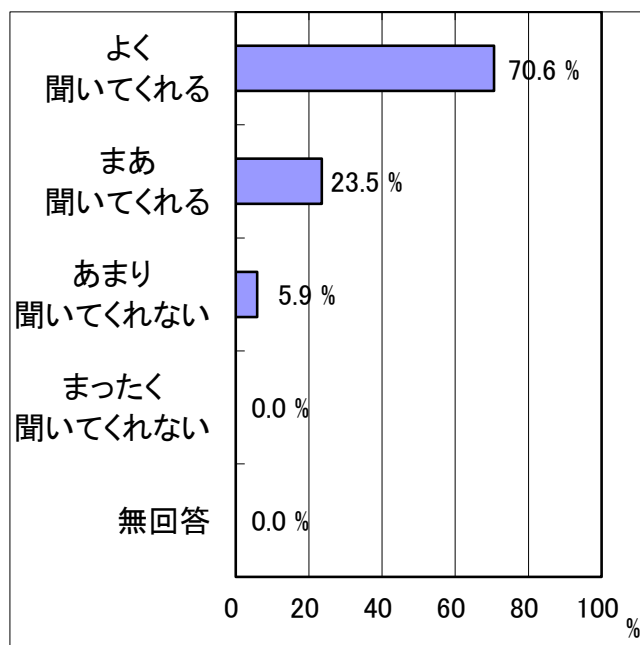
この設問には、該当者様はおられませんでした。

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

※ 「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

回答数 18 件



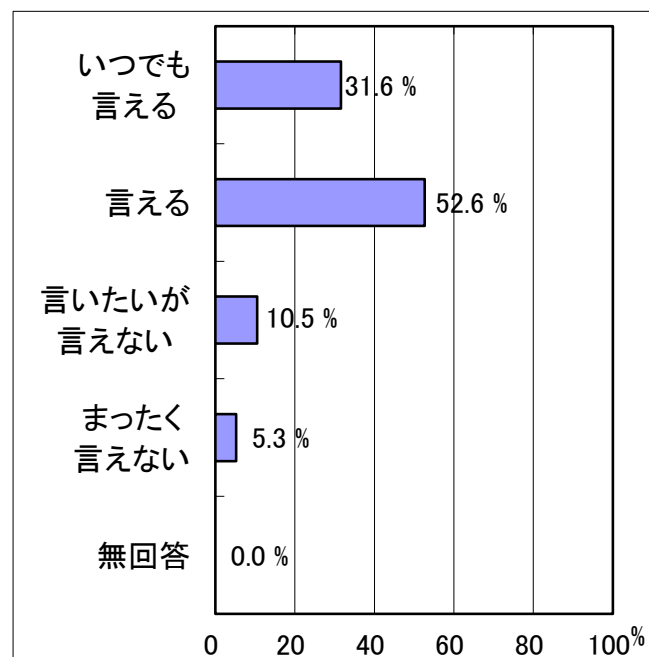
9割以上の方に「よく聞いてくれる」「まあ聞いてくれる」と回答いただきました。

この設問には、該当者様はおられませんでした。

問4 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

※ 「言いたいが言えない」「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

回答数 18 件



- ・ すこしえんりょうがあります

半数の方に「言える」と回答いただきました。

気軽に話をしていただけるよう、さらに気を配りたいと思います。

福祉サービス利用援助事業  
アンケート 報告

○ 福祉サービス利用援助事業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

- ① 気になることは半年前に金額設定できたら良いと思います。そしたら小預あまると思います。
- ② いつもよくしてくれてありがたいです。気になることは、ありません。
- ③ もっとていねいに話をしてほしい、わかりにくい

① 金額設定は、計画を作っています。  
「小預」とは、小遣いか預金の事だと思いましたが、計画変更を決まった時期(4ヵ月か半年ごと)にご本人に確認し、どちらも出来るだけゆとりがあるようにしたいと思います。

③ 生活をしていると色々な事が起こります。  
ご自身で考え、選べるような説明を心掛けていますが、より工夫して話するよう努めます。