

社会福祉法人

燕市社会福祉協議会 介護サービス室



# 「お客さまアンケート」 結果報告(抜粋)



介護サービスの改善を図るために、皆さまのご協力を得て実施しましたアンケート結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

アンケート実施に際しましては、ご多用のところご協力を賜り、誠にありがとうございました。各事業ごとのアンケート結果(抜粋)と、お寄せいただいたご意見、ご要望を報告させていただきます。

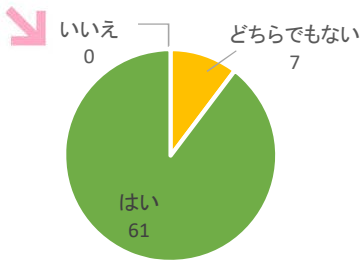
## [アンケート概要]

- 調査方法…無記名記入式(第三者評価機関へ郵送により実施)
- 調査対象…居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴サービスのご利用者及びそのご家族さま
- 調査実施期間…平成28年9月21日～平成28年10月24日

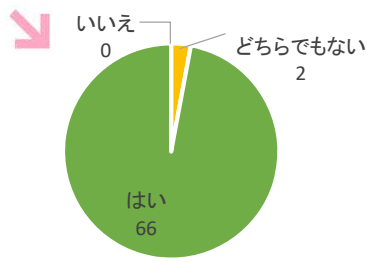
## 居宅介護支援（ケアマネ）

依頼数 82件 回答数 68件（回収率 82.9%）

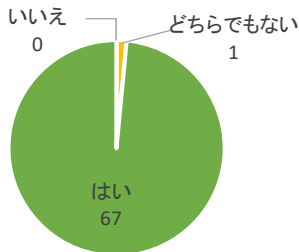
Q1. 介護保険制度などについてのケアマネジャーの説明は、よく分かりましたか？



Q2. ケアマネジャーには、相談しやすい雰囲気がありますか？



Q3. これからも、現在の事業所を利用していきたいと思いませんか？



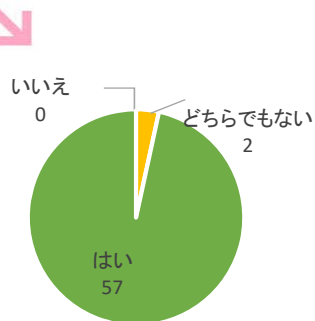
### \*\*\* ご意見 \*\*\*

- 日々、介護施設が増え、大変だとは思いますが、情報提供をお願いしたいと思います。  
⇒ 貴重なご意見ありがとうございます。介護サービス情報は適時お知らせしたいと思います。
- 本人の様子を見て、話も聞いていただき、家族介護をしている人の話も聞いて下さり、気持ちが楽になります。介護の話、介護の内容等気軽に相談できます。  
⇒ ありがとうございます。これからもご本人、ご家族さまの気持ちを尊重し、丁寧な支援を心掛けていきます。
- いろいろ親切に対応してもらっています。今後共よろしく願いいたします。  
⇒ 今後もお気付きの点やご希望等ございましたら、いつでもお聞かせください。

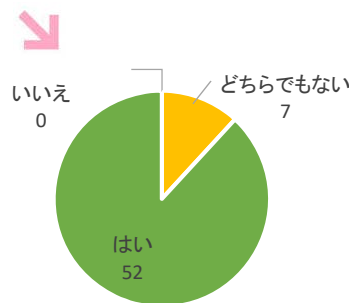
## 訪問介護（ヘルパー）

依頼数 70件 回答数 59件（回収率 84.3%）

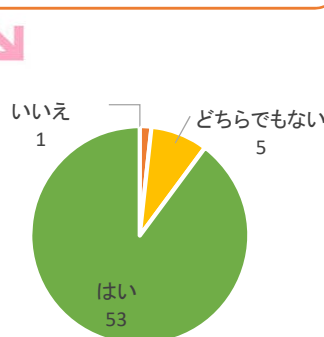
Q1. ヘルパーは、訪問時に笑顔で挨拶をしていますか？



Q2. 事業所は、ご本人の状態により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなった時に、柔軟に対応していますか？



Q3. これからも、現在の事業所を利用していきたいと思いませんか？



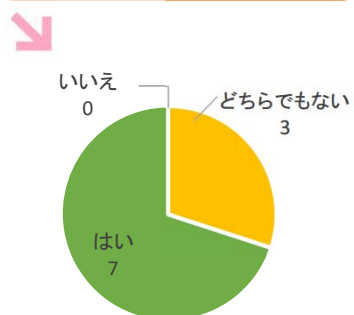
### \*\*\* ご意見 \*\*\*

- 今年から利用させて頂いたばかりですが、本人がいい状態になっているので良かったなと思っています。これからも利用させて頂きたいです。  
⇒ ありがとうございます。これからも誠意を持って対応させていただきます。
- ヘルパーさんは皆、人当たりが良く手際良く業務を行っていて、とてもよこんでいる。  
⇒ ご満足していただけるようヘルパー一同、より一層努力して参ります。

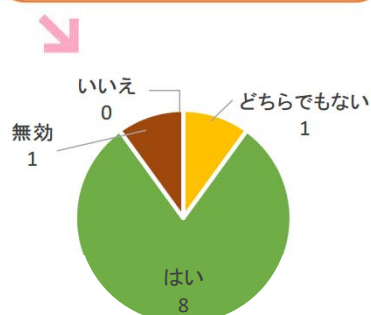
## 訪問入浴（入浴車）

依頼数 12件 回答数 10件（回収率 83.3%）

Q1. サービス内容が書かれた計画書を渡される時、職員から十分な説明がありましたか？



Q2. 提供されたサービスは、計画書で決めた時間・内容のとおりに行われていますか？



Q3. これからも、現在の事業所を利用していきたいと思いませんか？



### \*\*\* ご意見 \*\*\*

- チームワークが良く、手ぎわ良くやってくれて、見ているだけでも気持ちが良い。  
⇒ 「チームワークを大切に」をモットーに頑張っています。
- ほとんど寝たきりの本人が訪問入浴の日を楽しみにして当日になると顔が自然と笑顔になる。そんな本人を観ていると家族まで嬉しくなる。職員の方に感謝です。  
⇒ ご利用者様の笑顔を糧に、安全に気持ち良く入浴していただけるよう、これからも努めて参ります。

皆さまからお寄せいただいたご意見を参考にさせていただき、より良いサービスにつながるよう努力して参ります。今後ともよろしく願い申し上げます。

なお、「お客さまアンケート」の集計結果につきましては燕市社会福祉協議会のホームページ (<http://www.tbm-swc.jp/>) でも公表しております。機会がございましたら、ご高覧いただければ幸いです。

※ご意見はそのままの言葉で記載させていただきました。

ありがとうございました

