

平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

対象事業所名：ふれんど・ぴあ

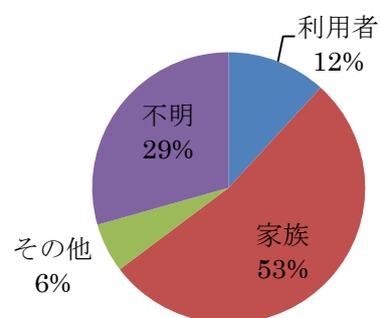
1. 回収結果

| 配布数 | 回収数 | 回収率 |
|-----|-----|-----|
| | | |

2. アンケートの回答者

回収されたアンケート17通のうち、「利用者様自身」による回答がで一番多く、次いでとなっています。

| 回答者 | 人数 |
|------|----|
| 利用者様 | |
| 家族 | |
| その他 | |
| 不明 | |
| 合計 | 17 |



3. 職員の挨拶について

| | |
|--------------|----|
| いつも挨拶されている | 16 |
| たまにされないことがある | 0 |
| 挨拶の仕方が悪い | 0 |
| その他 | 1 |
| 合計 | 17 |

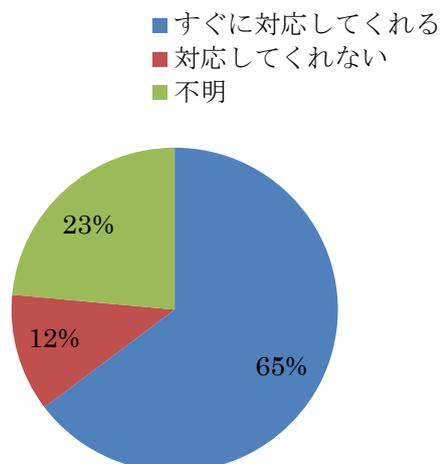
4. 言葉づかいについて

| | |
|--------|----|
| いつも丁寧 | 16 |
| 馴れ馴れしい | 0 |
| 命令口調 | 0 |
| 丁寧すぎる | 0 |
| 不明 | 1 |
| 合計 | 17 |

平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

5. 問い合わせについて

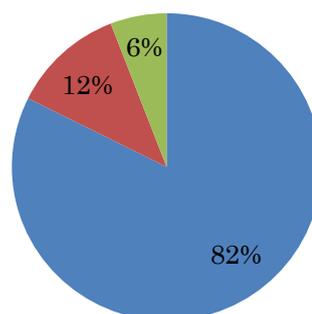
| | |
|------------------|----|
| すぐに対応してくれる | 11 |
| すぐに対応してくれないことがある | 2 |
| 不明 | 4 |
| 合計 | 17 |



6. 行事の内容について

行事の内容については、80%以上のかたが満足されているとの回答をいただきました。

■ 満足している ■ 不満である ■ 不明



不満であると回答された方から

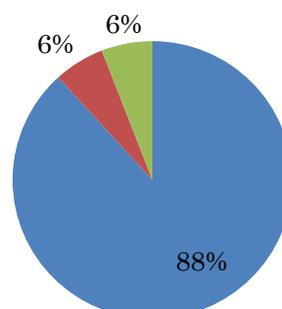
- ・ショート予約が3ヶ月前からなので行事予定が早く分かると良い。
- ・宿泊温泉旅行とかは無理でしょうか。
- ・時間が短い。外出時はそこで昼食がしたい。

といったご意見がありました。

7. 食事提供について

食事提供については80%以上の方から満足しているとの回答をいただきましたが、『油っぽいおかずだと感じるのでさっぱりとした他の弁当も食べてみたい』とのご意見がありました。

■ 満足している ■ 不満である ■ 不明



平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

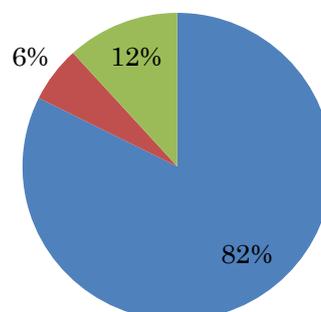
8. 介助技術について

介助技術については、

- ・パッドがずれている時がある
- ・指に擦り傷があるということはどこかで・・・

とのご指摘がありました。

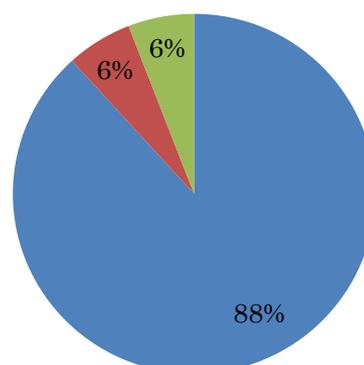
■ 不満はない ■ 危ない ■ 不明



9. 現在のサービス提供日について

| | |
|---------|----|
| 不満はない | 15 |
| 増やして欲しい | 1 |
| 不明 | 1 |

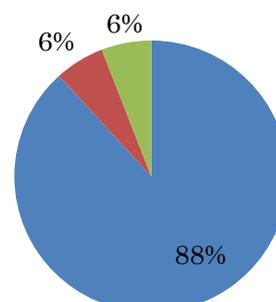
■ 不満はない ■ 増やして欲しい ■ 不明



10. 日中の活動内容について

日中活動の内容については、『マンネリ』であるとのことがありました。

■ 満足している ■ 不満である ■ 不明

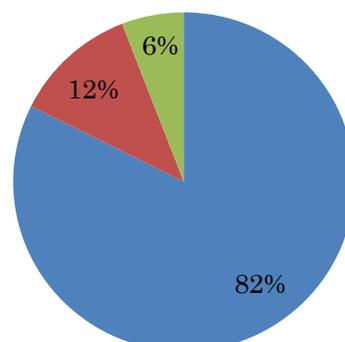


平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

11. 連絡帳の記録について

連絡帳の記録については、現状のままでも良いとの回答でした。

■ 現状のまま ■ 不満である ■ 不明



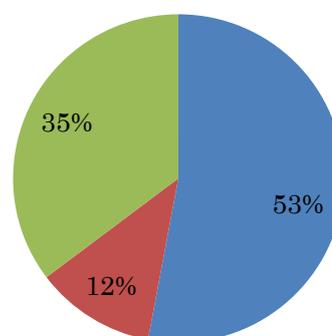
ご意見として次のようなご意見を頂戴しました。

- ・家に複写の紙がくるので、字が薄かったり小さかったりで読みにくい
- ・月末のみでも来月分の小さなカレンダーが付いていると、ショートの手帳などが書きやすい

12. 陶芸作用に対する年 1 回の分配金について

| | |
|-----|---|
| 満足 | 9 |
| 不満足 | 2 |
| 不明 | 6 |

■ 満足している ■ 不満足 ■ 不明



次のようなご意見を頂戴しました。

- ・陶芸の作業等、全くできないので分配金をいただくのが申し訳ない

13. パソコン作業等に対する毎月の分配金について

8 名の方より満足しているとの回答がありました。

平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

14. ご意見・ご要望・苦情等

- ・様々な年代の職員を、男性、女性、バランスよく配置してもらいたい。
- ・外出時、昼食も食べて帰れると(年 1~2 回でも)時間に余裕があっていいと思います。
- ・いつかお泊りで出かける行事が出来たらいいと思います。
- ・外出行事とても楽しみにしています。もう少し時間長くゆっくりさせてもらいたいと思います。
- ・電話での対応ですが、名前を名乗ってもらいたい。
- ・外出行事で内容によっては外で食べずに施設に戻るといことがある。乗り降りに時間もかかるため、行先によっては 30 分いるかいないかで帰らなければならない。そんな時は昼食も込の外出行事の方がいいような気もします。何かと時間配分があるので大変ですが外出行事は楽しみにしているようなのでよろしくお願いします。
- ・緊急時に泊まれる所を作ってください！お願いします。
- ・今後、入浴サービスが受けられるとよい。
- ・いつも送迎していただいておりますが、そちらへ送って行くと皆さん笑顔でテキパキと受け入れしてくださって大変ありがたいです。

平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

対象事業所名：羽ばたきヘルパーステーション

1. 回収結果

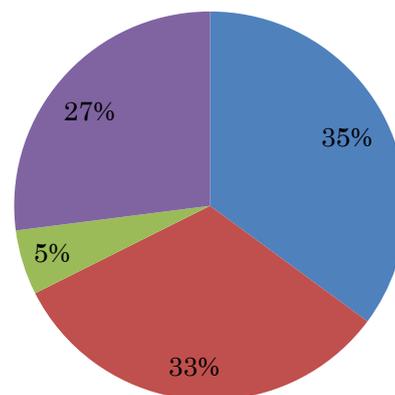
| 配布数 | 回収数 | 回収率 |
|-----|-----|------|
| 37 | 37 | 100% |

2. アンケートの回答者

回収されたアンケート 37 通のうち、「利用者様自身」による回答が 35%で一番多く、次いで「家族」の 33%となっています。

| 回答者 | 人数 |
|------|----|
| 利用者様 | 13 |
| 家族 | 12 |
| その他 | 2 |
| 不明 | 10 |
| 合計 | 37 |

■利用者様 ■家族 ■その他 ■不明



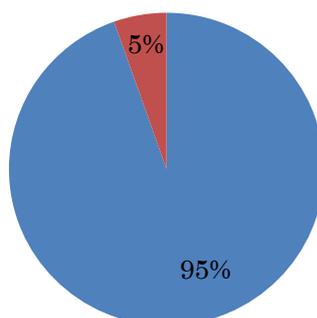
3. 職員の言動・マナーについて

職員の言動・マナーについては、良い 36、悪い 0、回答なし 1 となっています。

4. 職員の第一印象について

職員の第一印象については、95%の方から良いとの評価をいただいておりますが、5%の方からは良くないとの回答をいただいております。

悪く感じられた原因として『匂い』が挙げられており、『タバコの匂い』と具体的なご指摘をいただきました。

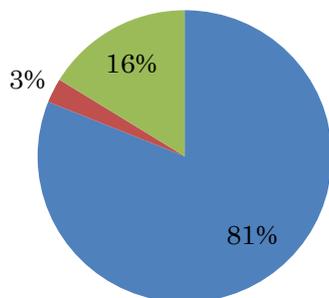


■良い ■悪い

5. 職員の業務上の衛生面について

職員の業務上の衛生面については 81%の方から良いとの回答をいただきました。

■ 良い ■ 悪い ■ 不明

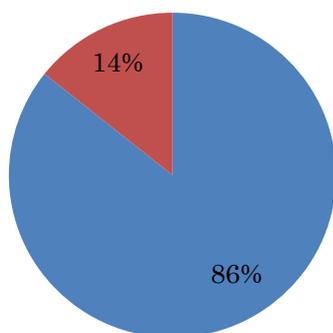


6. サービス別特有の内容について

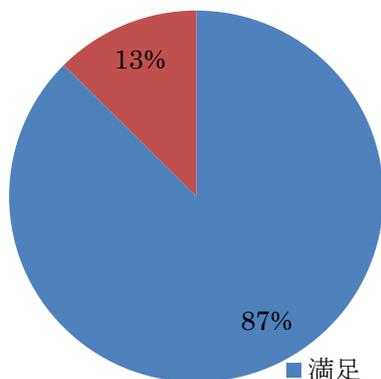
サービス別の満足度については、およそ 8 割の方が『満足』と回答しています。

| サービス種別 | 満足している | 不満がある |
|--------|--------|-------|
| 家事支援 | 6 | 1 |
| 居宅介護 | 14 | 2 |
| 移動支援 | 27 | 3 |

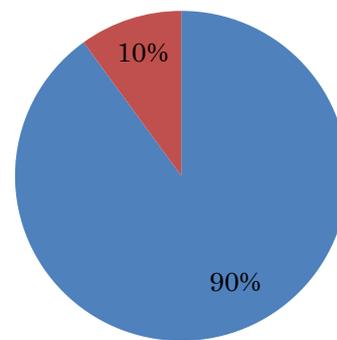
家事支援



居宅介護



移動支援



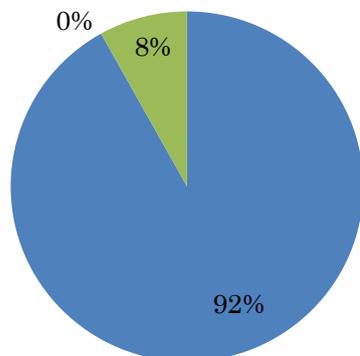
■ 満足 ■ 不満

不満があると回答した方で具体的に挙げられている不満

| サービス種別 | 具体的な不満 |
|--------|------------|
| 家事支援 | 具体的な指摘事項なし |
| 居宅介護 | 排泄の時間があわない |
| 移動支援 | 車の運転 |

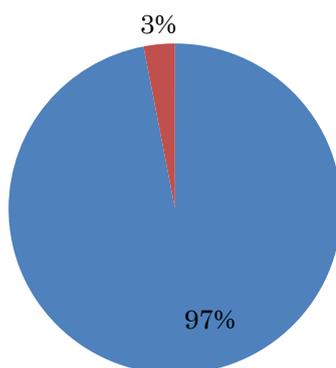
7. 申し込み、追加、キャンセルをした際の事業所からの連絡がされていますか。

■ 連絡がある ■ 連絡がない ■ 不明



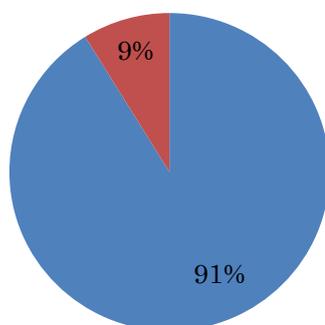
8. 訪問時間に変更があった場合の事業所からの連絡はされていますか

■ 連絡がある ■ 連絡がない



9. 請求書・領収書の明細書は分かりやすいですか

■ 分かりやすい ■ 分かりにくい



10. ご意見・ご要望・苦情

- ・出来るだけ事業所からキャンセルがないと助かります。
 - ・移動支援をお願いしても、いつも断られる。利用時間帯が皆同じなので仕方ないと思うが、(他事業所も)これからもニーズは増えると思うのでなんとかならないかなと思う。
 - ・移動支援で車の送迎の時に、あいさつもなく、名前も言わず対応が悪くイヤな思いをしました。改善する事を願っています。
 - ・新しく家に来られるヘルパーさんには、身体、精神面についてもきちんと引継ぎをしていただきたい。
 - ・出来ればガイドの時、女性ヘルパーと行っても良いなあと思う。
 - ・車の台数を増やしてほしい。
 - ・これからは手作りもしてほしい。
 - ・一つ要望です。請求書の明細の利用時間がもう少し分かりやすいといいなと思っています。
-
- ・今までどうりでいいです。充分満足しています。
 - ・「～していただけますか。」という相談にも、快く応じてください、感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
 - ・娘をよくみていただきまたとてもかわいがっていただきありがとうございます。また変更をしてもシッカリ対応していただき助かってます。
 - ・10才の息子が利用させてもらってます。初めての時から帰ってくると「楽しかった、次はいつ羽ばたきさん？」と聞いてきました。今後とも宜しく願います。
 - ・いつも直前に何かをお願いしても快く引き受けてくださいます。ヘルパーさんみなさん笑顔でいてねいで優しくて感謝感謝です。時間もきっちりですし、全てありがたいです。とても頼りになる羽ばたきさんです。

平成 26 年度 ご利用者様・ご家族様アンケート集計結果

対象事業所名:羽ばたきケアプランセンター

1. 回収結果

| | |
|-----|-----|
| 配布数 | 26 |
| 回収数 | 21 |
| 回収率 | 80% |

2. アンケートの回答者

| 回答者 | 人数 |
|------|----|
| 利用者様 | 6 |
| 家族 | 8 |
| その他 | 0 |
| 合計 | 14 |

3. 職員の挨拶について

| | |
|---------|----|
| されている | 21 |
| たまにされない | 0 |
| 仕方が悪い | 0 |

4. 言葉使いについて

| | |
|--------|----|
| いつも丁寧 | 21 |
| 馴れ馴れしい | 0 |
| 命令口調 | 0 |
| 丁寧すぎる | 0 |

5. 問い合わせについて

| | |
|-------------|----|
| いつもすぐに対応 | 20 |
| すぐに対応してくれない | 0 |
| 未回答 | 1 |

6. 毎月 1 回訪問されているか

| | |
|--------|----|
| されている | 21 |
| されていない | 0 |

5. 相談について

| | |
|-------|----|
| 話しやすい | 21 |
| 話しづらい | 0 |

6. 説明の仕方

| | |
|--------|----|
| 分かりやすい | 20 |
| 理解しづらい | 0 |
| 未回答 | 1 |

7. ご意見・ご要望・苦情

- ・いつも、明るく対応してくださりありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・たいへん良くして頂いています。
- ・同じ方に継続願ひたい。感謝しております。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもよくしていただき感謝しています。