

平成29年度地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

美しが丘地域ケアプラザ

★地域活動交流事業・生活支援体制整備事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1: 丁寧	2: どちらかといえば丁寧	3: あまり丁寧でない	4: 丁寧でない	5: 無回答	合計
	29	1	0	0	0	30
	97%	3%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・とても丁寧です ・恐縮するほどで気持ちがいいです ・皆さん親切だと思います 						
問2	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1: 快適	2: やや快適	3: あまり快適でない	4: 快適でない	5: 無回答	合計
	25	5	0	0	0	30
	83%	17%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・夏の冷房はきつい時がある ・空調は人各々の感じ方と思うけど夏場寒すぎる時があった 						
問3	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1: 整っている	2: やや整っている	3: あまり整っていない	4: 整っていない	5: 無回答	合計
	21	6	0	0	3	30
	70%	20%	0%	0%	10%	
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもぐちをこぼしてはやさしく聞いてくれればげまして頂いております ・未だお願いするような事がないので・・・ 						
問4	緊急時・災害時等における安全確保の方法について、充分説明を受けていますか？					
	1: 受けた	2: やや受けた	3: あまり受けていない	4: 受けていない	5: 無回答	合計
	3	2	14	11	0	30
	10%	7%	47%	37%	0%	
問5	施設で行っている事業の広報やPRは充分に行われていますか？ (最新のチラシや広報紙が置いてある又は掲示されている、など)					
	1: 充分	2: どちらかといえば充分	3: あまり充分でない	4: 不十分	5: 無回答	合計
	15	11	4	0	0	30
	50%	37%	13%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・解りやすく月の広報楽しみにし参加させて頂いております 						
問6	参加した事業の実施の目的・目標はきちんと説明されていますか？ (目的・目標がはっきりと伝えられていますか？)					
	1: されていた	2: ややされていた	3: あまりされていない	4: されていない	5: 無回答	合計
	13	3	1	0	13	30
	43%	10%	3%	0%	43%	
<ul style="list-style-type: none"> ・本人の自覚にもよるのだが何が自主事業なのかが分かっていない人多い 						
問7	参加した事業の目的・目標の説明と、実際の内容は一致していましたか？ (目的・目標に合った内容の事業が実施されていますか？)					
	1: 一致	2: やや一致	3: あまり一致していない	4: 不一致	5: 無回答	合計
	11	5	0	0	14	30
	37%	17%	0%	0%	47%	
問8	事業を実施するにあたって一定の自己負担金(参加費等)を支払っている場合には、その金額は適正な金額であると感じますか？					
	1: 適正	2: どちらかと言えば適正	3: あまり適正でない	4: 不適正	5: 無回答	合計
	13	3	0	0	14	30
	43%	10%	0%	0%	47%	
<ul style="list-style-type: none"> ・自己負担少々すぎ申しわけない位です ・安すぎて申し訳なく思います 少し上げられては如何ですか 						

問9	今後、地域ケアプラザで福祉保健を目的とした事業を実施していくにあたって、どのような事業を望みますか？					
	<ul style="list-style-type: none"> ・子連れでできる、ママのダイエット体操 ・足が不自由のため送迎を希望します ・高齢者の生き方 ・囲碁講座 					
問10	貸し館の部屋を利用するにあたっての手続き(予約等)は、明確でわかりやすいですか？					
	1: 明確	2: どちらかと言えば明確	3: あまり明確でない	4: 不明確	5: 無回答	合計
	3	4	2	0	21	30
	10%	13%	7%	0%	70%	
・利用した事ございません						

★包括的支援事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:あまり丁寧でない	4:丁寧でない	5:無回答	合計
	23	1	0	0	0	24
	96%	4%	0%	0%	0%	
<p>・びっくりするくらいあたたかく迎えてくださり、大変ありがたかったです。主旨と関係のない両親のおしゃべりを笑顔を絶やさず聞いたり、ゆっくり分かりやすく話をして下さったのが印象的でした。</p> <p>・何時、お忙しい時でも丁寧に対応して下さいます。</p>						
問2	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1:快適	2:やや快適	3:あまり快適でない	4:快適でない	5:無回答	合計
	22	2	0	0	0	24
	92%	8%	0%	0%	0%	
<p>・靴を脱いでスリッパをはくことで、何か旅館に着いたようなリラックスできる雰囲気がありました。</p> <p>・お忙しいのにいつも快適で気持ちがいいです。</p>						
問3	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:あまり整っていない	4:整っていない	5:無回答	合計
	16	5	1	0	2	24
	67%	21%	4%	0%	8%	
<p>・数々の質問や要望を長時間にわたり聞いていただき、充実した時間を過ごせたことを実感しました。</p> <p>・丁寧に接して頂いているので何でもお話し出来ます。</p>						
問4	地域の方々への地域包括支援センターの存在及び業務内容の周知について(広報誌、パンフレット等で周知されましたか？)					
	1:された	2:ややされた	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	11	6	3	2	2	24
	46%	25%	13%	8%	8%	
<p>・区役所の窓口でケアプラザのサービスの存在を知りました。</p> <p>・パンフレットをお配り下さっております。</p> <p>・私はこちらに住んでいないので良く分かりません</p>						
問5	相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供、関連機関の紹介等について、適切な対応がされたと感じましたか？					
	1:感じた	2:やや感じた	3:あまり感じなかった	4:感じなかった	5:無回答	合計
	10	0	0	0	0	10
	100%	0%	0%	0%	0%	
<p>・何も分からない私達に少し説明でもしていただけたら、と思いながら出掛けましたが、申し込む所までスムーズに迅速に進めていただき、限られた時間を有効に使いたいというこちらの立場を理解して下さいました。</p>						
問6	職員は地域における民生委員や各種団体を把握していると感じますか？					
	感じる	やや感じる	あまり感じない	感じない	無回答	合計
	7	1	1	0	1	10
	・民生委員についての話しはされなかった					
問7	職員は専門家としてご利用者さまやご家族に適切な助言をしてくれたと感じますか？					
	感じる	やや感じる	あまり感じない	感じない	無回答	合計
	10	0	0	0	0	10
	100%	0%	0%	0%	0%	
<p>・特に誰にでも理解できるよう分かりやすくかみくだいて説明して下さいました。</p>						

問8	相談をじっくり聞いてもらえたと感じますか？					
	感じる	やや感じる	あまり感じない	感じない	無回答	合計
	10	0	0	0	0	10
	100%	0%	0%	0%	0%	
・何よりもそれが両親にとって安心材料になったようです。						
問9	相談窓口はプライバシーへの配慮がされ、相談しやすい環境だったと思いますか？					
	1:思う	2:どちらかといえば思う	3:あまり思わない	4:思わない	5:無回答	合計
	10	0	0	0	0	10
	100%	0%	0%	0%	0%	
・思いがけず個室でゆっくりお茶までいただいて、気乗りのしていなかった両親の気持ちがほぐれていくのを見て取れました。						
問10	今後も何かあった場合には、ケアプラザで相談をしたいと思いますか？					
	1:思う	2:どちらかといえば思う	3:あまり思わない	4:思わない	5:無回答	合計
	10	0	0	0	0	10
	100%	0%	0%	0%	0%	
・今回は介護保険の件でおじゃましましたが、機会があれば他の目的でもぜひ足しげく通わせていただけたら幸いです。 ・何時も親切な対応に感謝致しておりますので相談したいと思います。						
問11	参加した事業の実施の目的・目標はきちんと説明されていますか？					
	1:されていた	2:ややされていた	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	13	1	0	0	0	14
93% 7% 0% 0% 0%						
問12	参加した事業の目的・目標の説明と、実際の内容は一致していましたか？(目的・目標に合った内容の事業が実施されていますか？)					
	1:一致	2:やや一致	3:あまり一致していない	4:不一致	5:無回答	合計
	11	3	0	0	0	14
79% 21% 0% 0% 0%						
問13	事業を実施するにあたって一定の自己負担金(参加費等)を支払っている場合には、その金額は適正な金額であると感じますか？					
	1:適正	2:どちらかと言えば適正	3:あまり適正でない	4:不適正	5:無回答	合計
	6	2	0	0	6	14
	43%	14%	0%	0%	43%	
・支払ったことがない。						
問14	今後、地域ケアプラザで事業を実施していくにあたって、どのような事業を望みますか？					
	・継続した軽い体操(毎週)					

★居宅・介護予防支援事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:あまり丁寧でない	4:丁寧でない	5:無回答	合計
	34	2	0	0	0	36
	94%	6%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・電話で連絡することが多いですが、いつも丁寧です。 ・感じがいいです。 ・電話連絡することが多いですがいつも丁寧です。 ・よくお世話いただいております。 						
問2	契約書や重要事項説明書について、わかりやすい説明がありましたか？					
	1:あった	2:一応あった	3:あまり説明はなかった	4:説明が無かった	5:無回答	合計
	28	6	1	0	1	36
	78%	17%	3%	0%	3%	
<ul style="list-style-type: none"> ・詳細な説明で了解しています。 ・わかりやすいです。 ・詳細な説明で、了解しています。 						
問3	個人情報については、ご利用者さまの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか？					
	1:あった	2:一応あった	3:あまり説明はなかった	4:説明が無かった	5:無回答	合計
	23	5	4	2	1	35
	66%	14%	11%	6%	3%	
<ul style="list-style-type: none"> ・ほかの介護サービス業者の話は訊ねたりしたけど特にその話題はなし。 						
問4	職員は、ご利用者さまやご家族の希望をサービス利用票に反映させてれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	32	4	0	0	0	36
	89%	11%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・大変くわしく聞いてもらい安心してしています。 ・こちらのお話をよく聞いていただいております。 						
問5	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:あまり整っていない	4:整っていない	5:無回答	合計
	32	3	1	0	0	36
	89%	8%	3%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・充分です。 ・直ぐに聞いてもらって安心です。 						
問6	ご利用者さまやご家族が急なサービス変更を申し出たとき、職員はすばやく丁寧に対応をしてくれますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	33	3	0	0	0	36
	92%	8%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・休日の日も対応して下さった事があった。 ・丁寧で素早く対応してもらっています。 ・話しをよく聞いていただいております。 ・対応が早いです。 ・丁寧で素早し対応してもらっています。 						
問7	介護保険の対象とならないサービスについても職員から説明がありましたか？					
	1:あった	2:一応あった	3:あまり説明はなかった	4:説明が無かった	5:無回答	合計
	21	5	5	3	2	36
	58%	14%	14%	8%	6%	
<ul style="list-style-type: none"> ・その都度説明を受けている 						

問8	利用しているサービスに対する不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	23 64%	5 14%	0 0%	0 0%	8 22%	36
<ul style="list-style-type: none"> ・不満や苦情がないが、その時は調整してくれると思う。 ・よくしていただいております。 ・不満、苦情はありません。 ・これから利用を始める段階です。 						
問9	サービス利用票をもらう際に、その内容についてわかりやすい説明をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	26 72%	4 11%	0 0%	0 0%	6 17%	36
問10	職員は専門家としてご利用者さまやご家族に対して適切な助言をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	30 83%	5 14%	0 0%	0 0%	1 3%	36
<ul style="list-style-type: none"> ・我が家は要介護2の者が2人おり、それぞれ別日に訪問していただき良く話を聞いてくださいます。ありがたく思っています。 ・ありがたいです。今後もよろしく願います。 ・充分にいただいております。 ・よく対応してもらっている。 						
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・耳が遠いのではっきりゆっくりと大きな声で説明してください。時々聞こえないのでトンチンカンな返事をしています。 ・現在要支援2になってますが、本人は意見、要望がなく、ケアプラザにお世話になっています。 					

★通所介護系事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1: 丁寧	2: どちらかといえば丁寧	3: あまり丁寧でない	4: 丁寧でない	5: 無回答	合計
	33	7	1	0	1	42
	79%	17%	2%	0%	2%	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員によって丁寧と言えない場合もある/丁寧さとフレンドリーさが程良く本人曰く嫌な思いをしたことが一度もないそうです/いつも優しく明るく対応されている ・皆さん話しやすくて良い人達です ・何事も大きい声で挨拶して下さいます 						
問2	契約書や重要事項説明書について、わかりやすい説明がありましたか？					
	1: あった	2: 一応あった	3: あまり説明はなかった	4: 説明が無かった	5: 無回答	合計
	27	8	1	5	1	42
	64%	19%	2%	12%	2%	
<ul style="list-style-type: none"> ・耳が遠い為、よく分からなかった ・書類など手渡す時は必ず説明があります ・有りましたが内容については忘れていきます 						
問3	個人情報については、ご利用者さまの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか？					
	1: あった	2: 一応あった	3: あまり説明はなかった	4: 説明が無かった	5: 無回答	合計
	27	6	3	3	2	41
	66%	15%	7%	7%	5%	
<ul style="list-style-type: none"> ・そういった事は説明はきいてません 						
問4	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1: 整っている	2: やや整っている	3: あまり整っていない	4: 整っていない	5: 無回答	合計
	28	8	3	1	2	42
	67%	19%	7%	2%	5%	
<ul style="list-style-type: none"> ・良い人は長くいてほしい ・「ありがとう」と言うのはやめていただきたいです。ありがたいのは利用者なのでから…。/連絡帳でお伝えすると速やかに対処していただけます。 						
問5	食事の提供については満足ですか？ (食事の内容、介助の対応など総合的にみてどうですか？)					
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	合計
	35	4	2	0	1	42
	83%	10%	5%	0%	2%	
<ul style="list-style-type: none"> ・とても美味しく頂いています。お粥や一口などご配慮ありがとうございます ・血圧が高いので薄味にしてほしい/ほうれん草のお浸しが薄い/食事はおいしくとても満足しています ・人によります 上手へたは大いです ・いつもおいしく頂いてます 						
問6	入浴サービスについては満足ですか？ (入浴の時間、介助の対応など総合的にみてどうですか？)					
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	合計
	26	4	2	0	10	42
	62%	10%	5%	0%	24%	
<ul style="list-style-type: none"> ・100%満足しています/細かく心配りされ、十分な処置をいただいている ・今のままで良い ・一人一人に対して親切に笑顔でよく面倒みてます。/よく丁寧に洗ってもらえる 						

問7	レクリエーションの内容には満足ですか？ (希望に添った活動内容になっていますか？楽しめる内容ですか？)					
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	合計
	21	17	0	1	3	42
	50%	40%	0%	2%	7%	
<ul style="list-style-type: none"> ・全員でなくても良い時がある ・満足はしません おかしな人もいます ・変わったことを望みます(無理かな)/ゲームは特に楽しく、本気で参加しているようです/興味津々のレクネーミング、具体的内容が知りたいです/楽しめています 						
問8	入浴やトイレの介助をされる時、ご利用者さまの気持ちを傷つけないよう(プライバシー等)気配りがされていますか？					
	1:されている	2:ややされている	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	31	2	1	1	6	41
	76%	5%	2%	2%	15%	
<ul style="list-style-type: none"> ・いじの悪い人もおりますからいやな時も多い ・感謝することがいっぱいあります 						
問9	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1:快適	2:やや快適	3:あまり快適でない	4:快適でない	5:無回答	合計
	33	9	0	0	0	42
	79%	21%	0%	0%	0%	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用する人によります ・まだ日が浅いのでよく分かりませんが、部屋の中でもう少し歩いたり、外を見ることが出来ればよいのですが。/本人は快適ですが以前家族が伺った時は室温が高いと感じた(冬時期) 						
問10	ご利用者さまやご家族の要望や意向は速やかに反映されていますか？ (送迎や個別のケア、機能回復に対する取り組みなどはされていますか？)					
	1:されている	2:ややされている	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	32	7	0	0	3	42
	76%	17%	0%	0%	7%	
<ul style="list-style-type: none"> ・孫の運動会の時、少し早めに預けられると助かります/いつもすぐ聞き届けて下さる/送迎時間が早すぎて驚いた時があった/ ・人によります 						
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の中でも特にご面倒をおかけしていると思います。デイサービスは「生きがい」だといつも言っています。今後とも宜しくお願いします。有難うございます。 ・特に入浴の件、高齢となり人生最高の喜びとなっています。ありがとう ・西から東のよりあつまりですから人がらはあまり良くない 					