## 令和2年度 片品村社会福祉協議会 福祉サービス利用者アンケート調査結果

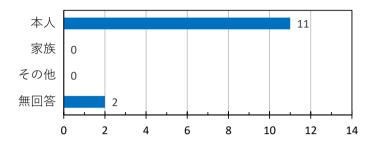
1)	訪問介護サービス利用者アンケート結果	 1 ~ 5 ページ
2)	福祉有償運送サービス利用者アンケート結果	 6 ~10ページ
3)	給食サービス利用者アンケート結果	 1 1~1 5ページ
4)	居宅介護支援サービス利用者アンケート結果	 16~23ページ

社会福祉法人 片品村社会福祉協議会

#### アンケートの回答者について

● 利用者13名に回答いただき、うち11名 (84.6%) が「本人」からの回答でした。

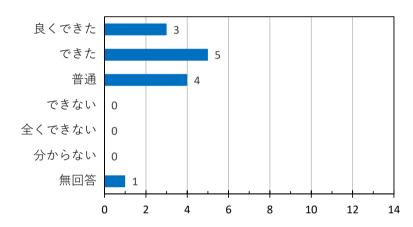
選択肢	回答数
本人	11
家族	0
その他	0
無回答	2
2	計 13



#### Q1. サービスの内容や利用方法についての説明は、理解できましたか?

●「良くできた」3名、「できた」5名で、合計8名(61.5%)が『理解できた』との回答でした。

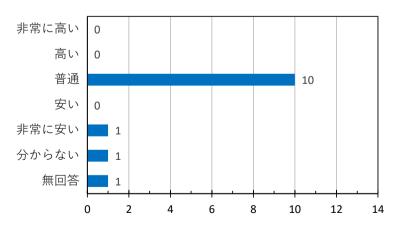
選択肢	回答数
良くできた	3
できた	5
普通	4
できない	0
全くできない	0
分からない	0
無回答	1
合計	13



## Q2. サービス利用料金はどうですか?

●「普通」10名、「非常に安い」1名で、合計11名(84.6%)が『肯定的』な回答でした。

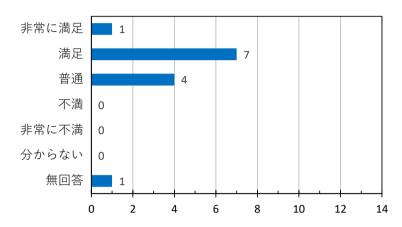
選択肢	回答数
非常に高い	0
高い	0
普通	10
安い	0
非常に安い	1
分からない	1
無回答	1
合計	13



#### Q3. 現在の訪問時間帯に満足されていますか?

●「非常に満足」1名、「満足」7名で、合計8名(61.5%)が『満足』との回答でした。

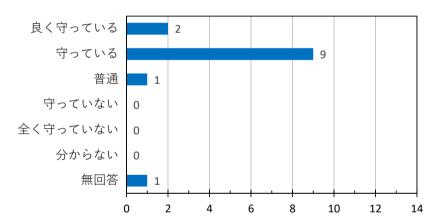
選択肢	回答数
非常に満足	1
満足	7
普通	4
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	1
合計	13



#### Q4. ヘルパーは、約束をした訪問日時等をしっかり守っていますか?

●「良く守っている」2名、「守っている」9名で、合計11名(84.6%)が『守っている』との回答でした。

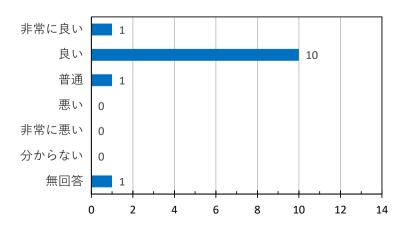
選択肢	回答数
良く守っている	2
守っている	9
普通	1
守っていない	0
全く守っていない	0
分からない	0
無回答	1
合計	13



#### Q5. ヘルパーの、身だしなみや清潔感はどうですか?

●「非常に良い」1名、「良い」10名で、合計11名(85.6%)が『良い』との回答でした。

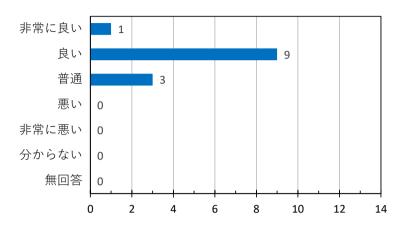
選択肢	回答数
非常に良い	1
良い	10
普通	1
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	1
合計	13



#### Q6. ヘルパーの、言葉遣いや態度はどうですか?

●「非常に良い」1名、「良い」9名で、合計10名(76.9%)が『良い』との回答でした。

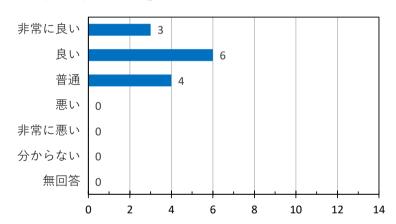
選択肢	回答数
非常に良い	1
良い	9
普通	3
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	13



#### Q7. ヘルパーは、話しやすい雰囲気ですか?

●「非常に良い」3名、「良い」6名で、合計9名(69.2%)が『良い』との回答でした。

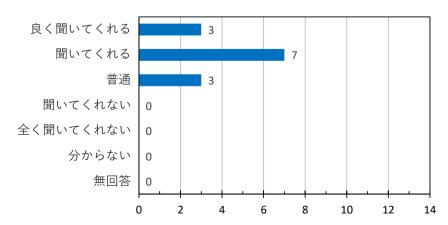
選択肢	回答数
非常に良い	3
良い	6
普通	4
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	13



#### Q8. ヘルパーは、利用者さんの体調や気持ちを聞いてくれますか?

●「良く聞いてくれる」3名、「聞いてくれる」7名で、合計10名(76.9%)が『聞いてくれる』との回答でした。

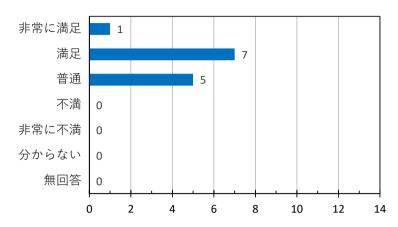
選択肢	回答数
良く聞いてくれる	3
聞いてくれる	7
普通	3
聞いてくれない	0
全く聞いてくれない	0
分からない	0
無回答	0
合計	13



#### Q9. ヘルパーに相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

●「非常に満足」1名、「満足」7名で、合計8名(61.5%)が『満足』との回答でした。

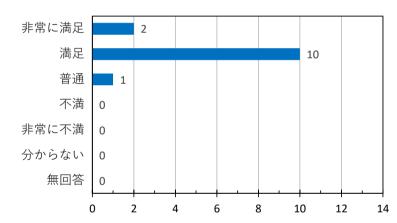
選択肢	回答数
非常に満足	1
満足	7
普通	5
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	0
合計	13



#### Q10. ヘルパーの仕事全般に満足されていますか?

●「非常に満足」2名、「満足」10名で、合計12名(92.3%)が『満足』との回答でした。

選択肢	回答数
非常に満足	2
満足	10
普通	1
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	0
合計	13



#### 総評

今回実施した訪問介護サービスについてのアンケートの結果を見ると、利用者さんからは『理解できた』 『満足だ』という回答が多く、概ね肯定的に捉えられていると考えられます。

ただし、Q1・Q3・Q9については、肯定的な回答が61.5%と他の質問に比べて少ないため、今後必要な改善をしながら、より丁寧な対応をしていきたいと考えます。

## 令和2年度 訪問介護サービス 利用者アンケート (意見等)

#### Q4. ヘルパーは、約束をした訪問日時等をしっかり守っていますか?

・社協のヘルパーさんは大丈夫です。(守っている)

#### Q7. ヘルパーは、話しやすい雰囲気ですか?

- ・話しやすい。(良い)
- ・人により合う合わないがある。(普通)

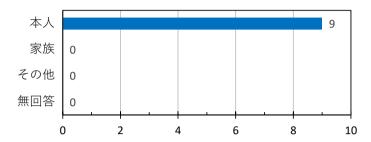
#### Q11. その他、ご意見や要望等があればお聞かせください。

- ・できれば、名前はフルネームで書いてほしい。
- ・少しも不満はありませんが、目と耳が非常に悪いので、大きい声でお願いします。

#### アンケートの回答者について

● 利用者9名に回答いただき、うち9名全員(100%)が「本人」からの回答でした。

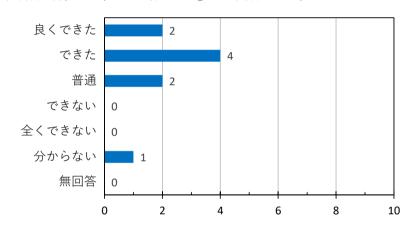
選択肢		回答数
本人		9
家族		0
その他		0
無回答		0
	合計	9



#### Q1. サービスの内容や利用方法についての説明は、理解できましたか?

●「良くできた」2名、「できた」4名で、合計6名(66.7%)が『理解できた』との回答でした。

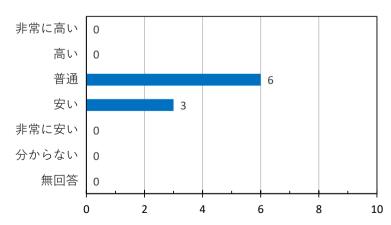
選択肢	回答数
进	凹合釵
良くできた	2
できた	4
普通	2
できない	0
全くできない	0
分からない	1
無回答	0
合計	9



#### Q2. サービス利用料金はどうですか?

●「普通」6名、「安い」3名で、合計9名全員(100%)が『肯定的』な回答でした。

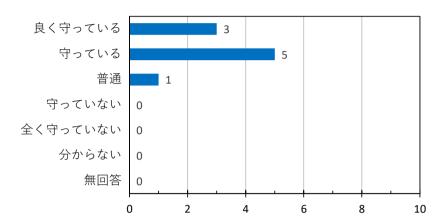
選択肢	回答数
非常に高い	0
高い	0
普通	6
安い	3
非常に安い	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



## Q3. ヘルパーは、約束をした訪問日時等をしっかり守っていますか?

●「良く守っている」3名、「守っている」5名で、合計8名(88.9%)が『守っている』との回答でした。

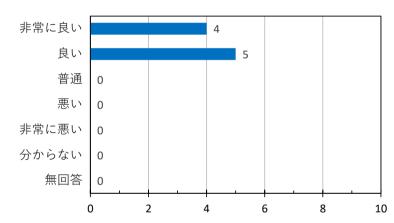
選択肢	回答数
良く守っている	3
守っている	5
普通	1
守っていない	0
全く守っていない	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q4. ヘルパーの、身だしなみや清潔感はどうですか?

●「非常に良い」4名、「良い」5名で、合計9名全員(100%)が『良い』との回答でした。

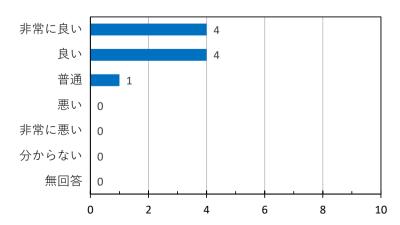
選択肢	回答数
非常に良い	4
良い	5
普通	0
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q5. ヘルパーの、言葉遣いや態度はどうですか?

●「非常に良い」4名、「良い」4名で、合計8名(88.9%)が『良い』との回答でした。

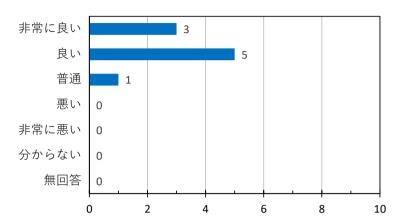
選択肢	回答数
非常に良い	4
良い	4
普通	1
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q6. ヘルパーは、話しやすい雰囲気ですか?

●「非常に良い」4名、「良い」4名で、合計8名(88.9%)が『良い』との回答でした。

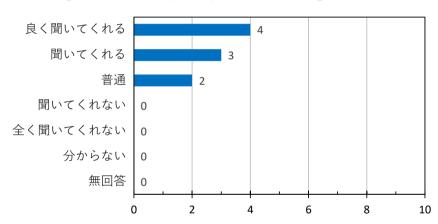
選択肢	回答数
非常に良い	3
良い	5
普通	1
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q7. ヘルパーは、利用者さんの体調や気持ちを聞いてくれますか?

●「良く聞いてくれる」4名、「聞いてくれる」3名で、合計7名(77.8%)が『聞いてくれる』との回答でした。

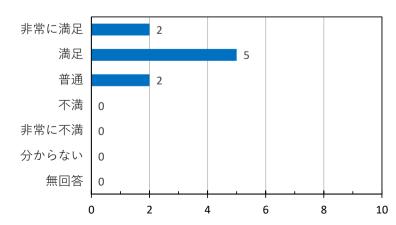
選択肢	回答数
良く聞いてくれる	4
聞いてくれる	3
普通	2
聞いてくれない	0
全く聞いてくれない	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q8. ヘルパーに相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

●「非常に満足」」2名、「満足」5名で、合計7名(77.8%)が『満足』との回答でした。

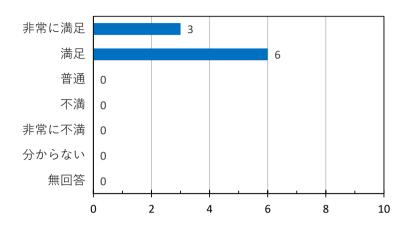
選択肢	回答数
非常に満足	2
満足	5
普通	2
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### Q9. 福祉有償運送事業全般に満足されていますか?

●「非常に満足」3名、「満足」6名で、合計9名全員(100%)が『満足』との回答でした。

-	
選択肢	回答数
非常に満足	3
満足	6
普通	0
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	0
合計	9



#### 総評

今回実施した福祉有償運送サービスについてのアンケートの結果を見ると、利用者さんからは、『理解できた』、『満足だ』という回答が多く、概ね肯定的に捉えられていると考えられます。

ただし、Q1については肯定的な回答が66.7%と他の質問に比べて少ないため、今後はより丁寧な対応をしていきたいと考えます。

また、Q2・Q4・Q9については、全て肯定的な回答であったので、今後も引き続き丁寧な対応をしていきたいと考えます。

## 令和2年度 福祉有償運送サービス 利用者アンケート (意見等)

## Q4. ヘルパーの、身だしなみや清潔感はどうですか?

・それぞれの施設で違うのでわかりやすい。(良い)

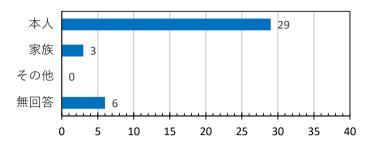
#### Q10. その他、ご意見や要望等があればお聞かせください。

- ・あまり体調の事などを聞かれ過ぎるのは苦手。
- ・みなさん上手くやってくれるから、それでいいですよ。
- ・とても感謝しています。身内に話せないことも話せています。

#### アンケートの回答者について

● 利用者38名に回答いただき、うち29名(76.3%)が「本人」からの回答でした。

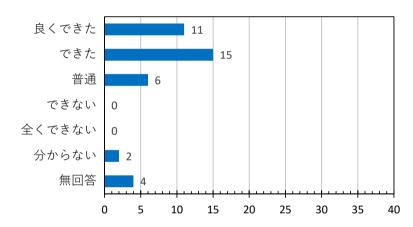
選択肢		回答数
本人		29
家族		3
その他		0
無回答		6
	合計	38



#### Q1. サービスの内容や利用方法についての説明は、理解できましたか?

●「良くできた」11名、「できた」15名で、合計26名(68.4%)が『理解できた』との回答でした。

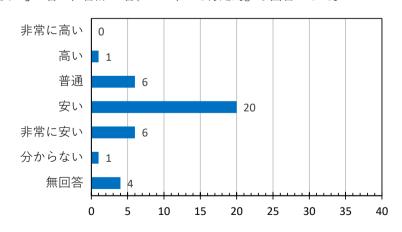
選択肢	回答数
良くできた	11
できた	15
普通	6
できない	0
全くできない	0
分からない	2
無回答	4
合計	38



#### Q2. サービス利用料金はどうですか?

●「普通」6名、「安い」20名、「非常に安い」6名で、合計32名(84.2%)が『肯定的』な回答でした。

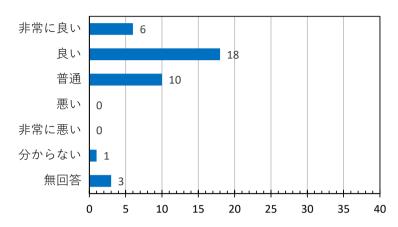
選択肢	回答数
非常に高い	0
高い	1
普通	6
安い	20
非常に安い	6
分からない	1
無回答	4
合計	38



#### Q3. 給食の配達時間はどうですか?

●「非常に良い」6名、「良い」18名で、合計24名(63.1%)が『良い』との回答でした。

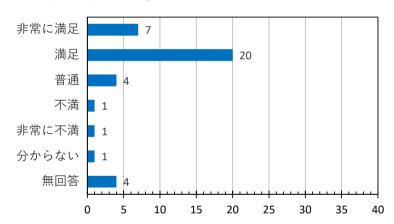
選択肢	回答数
非常に良い	6
良い	18
普通	10
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	1
無回答	3
合計	38



#### Q4. 給食の回数(週2日)に満足していますか?

●「非常に満足」7名、「満足」20名で、合計27名(71.1%)が『満足』との回答でした。

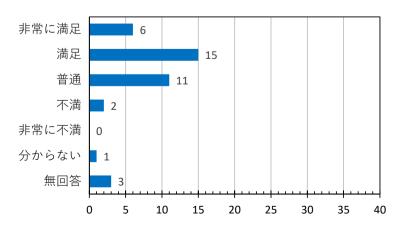
選択肢	回答数
非常に満足	7
満足	20
普通	4
不満	1
非常に不満	1
分からない	1
無回答	4
合計	38



#### Q5. 給食の量に満足していますか?

●「非常に満足」6名、「満足」15名で、合計21名(55.3%)が『満足』との回答でした。

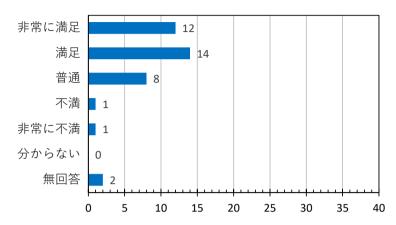
選択肢	回答数
非常に満足	6
満足	15
普通	11
不満	2
非常に不満	0
分からない	1
無回答	3
合計	38



#### Q6. 給食の内容に満足していますか?

●「非常に満足」12名、「満足」14名で、合計26名(68.4%)が『満足』との回答でした。

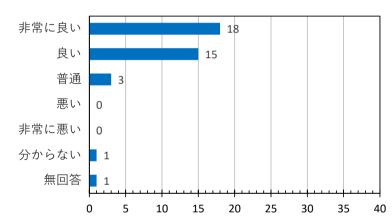
選択肢	回答数
非常に満足	12
満足	14
普通	8
不満	1
非常に不満	1
分からない	0
無回答	2
合計	38



#### Q7. ヘルパーの言葉遣いや態度はどうですか?

●「非常に良い」18名、「良い」15名で、合計33名(86.8%)が『良い』との回答でした。

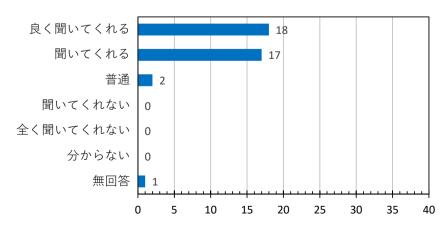
選択肢	回答数
非常に良い	18
良い	15
普通	3
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	1
無回答	1
合計	38



#### Q8. ヘルパーは、利用者さんの体調や気持ちを聞いてくれますか?

●「良く聞いてくれる」18名、「聞いてくれる」17名で、合計35名(92.1%)が『聞いてくれる』との回答でした。

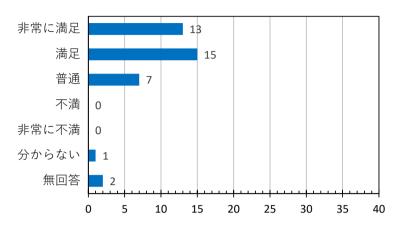
選択肢	回答数
良く聞いてくれる	18
聞いてくれる	17
普通	2
聞いてくれない	0
全く聞いてくれない	0
分からない	0
無回答	1
合計	38



#### Q9. ヘルパーに相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

●「非常に満足」13名、「満足」15名で、合計28名(73.7%)が『満足』との回答でした。

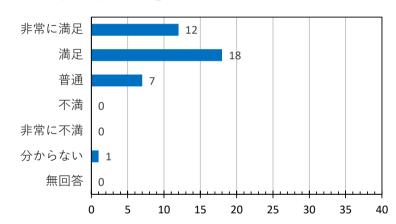
選択肢	回答数
非常に満足	13
満足	15
普通	7
不満	0
非常に不満	0
分からない	1
無回答	2
合計	38



#### Q10. 給食サービス事業全般に満足されていますか?

●「非常に満足」12名、「満足」18名で、合計30名(78.9%)が『満足』との回答でした。

選択肢	回答数
非常に満足	12
満足	18
普通	7
不満	0
非常に不満	0
分からない	1
無回答	0
合計	38



#### 総評

今回実施した給食サービスについてのアンケートの結果を見ると、利用者さんからは、『理解できた』、『満足だ』という回答が多く、概ね肯定的に捉えられていると考えられます。

ただし、Q3については肯定的な回答が63.1%、Q5については55.3%と他の質問に比べて少ないため、今後必要な改善をしていきたいと考えます。

また、Q8については、肯定的な回答が92.1%と他の質問に比べて多いため、今後も引き続き丁寧な対応をしていきたいと考えます。

## 令和2年度 給食サービス 利用者アンケート (意見等)

#### Q2. サービス利用料金はどうですか?

- ・申し訳ないようだ。(非常に安い)
- ・100円くらいならば出せる。これからも利用したい。(無回答)

#### Q4. 給食の回数(週2日)に満足していますか?

- ・2回で充分。自分でも作って食べたいから。(満足)
- ・週に3回くらいに増やしてほしい。 (無回答)

#### Q5. 給食の量に満足していますか?

- ・業者により量がまちまちで、ご飯ももう少しやわらかいと良い。(満足)
- ・ちょっと量が多い。(不満)
- ・ご飯が少ない。(不満)

#### Q6. 給食の内容に満足していますか?

- ・お米の違いが気になる。(普通)
- ・塩気が足りない。(不満)
- ・おいしくない。(非常に不満)

#### Q7. ヘルパーの言葉遣いや態度はどうですか?

- ・身体を気遣ってくれる。(非常に良い)
- ・声かけしてくれてうれしい。次回の配達日等を教えてくれる。(良い)

## Q9. ヘルパーに相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

・何でも聞いてくれます。(非常に満足)

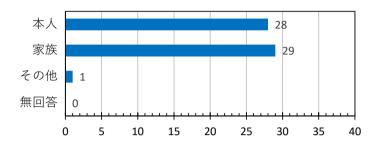
#### Q11. その他、ご意見や要望等があればお聞かせください。

- ・料理の内容も良く、色々取り合わせ下さり本当にありがたいと思います。 年寄りのために揚げ物(フライ)は少なめでも良いと思います。 自分で作らなくて良いというのは嬉しいです。ありがとうございます!!
- ・いつも話を聞いていただいたり相談にのってもらったり、お弁当の日を楽しみにしています。 お陰様で毎日元気にしています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・冬に灯油を補給してくれているので今後も頼みたい。ありがたい。
- ・年寄りですので、ご飯は柔らかめがうれしいです。
- ・これからは梅干しを入れて欲しいです。
- ・まだ始めたばかりですが、本人はとても喜んでいます。お弁当の日が待ち遠しい感じです。 バランスも良くておいしいそうです。ありがとうございます。 (家族)

#### アンケートの回答者について

● 利用者58名に回答いただき、うち28名(48.3%)が「本人」からの回答でした。

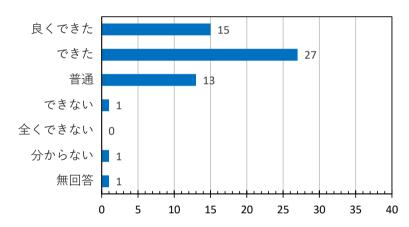
選択肢	回答数
本人	28
家族	29
その他	1
無回答	0
合	計 58



## Q1. 説明を受けて、ケアマネジャーの役割や仕事は理解できましたか?

●「良くできた」15名、「できた」27名で、合計42名(72.4%)が『理解できた』との回答でした。

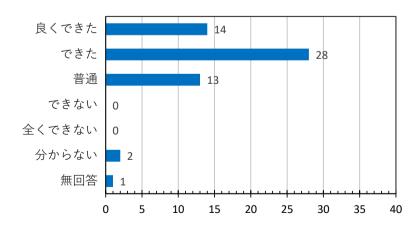
選択肢	回答数
良くできた	15
できた	27
普通	13
できない	1
全くできない	0
分からない	1
無回答	1
合計	58



#### Q2. 連絡先や連絡方法についての打合せを行って、理解できましたか?

●「良くできた」14名、「できた」28名で、合計42名(72.4%)が『理解できた』との回答でした。

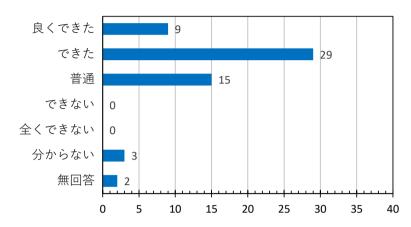
回答数
14
28
13
0
0
2
1
58



#### Q3. 苦情相談窓口や行政の相談窓口の説明を受けて、理解できましたか?

●「良くできた」9名、「できた」29名で、合計38名(65.5%)が『理解できた』との回答でした。

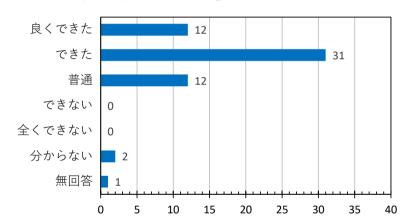
選択肢	回答数
良くできた	9
できた	29
普通	15
できない	0
全くできない	0
分からない	3
無回答	2
合計	58



#### 04. サービス計画書の内容の説明を受けて、理解できましたか?

●「良くできた」12名、「できた」31名で、合計43名(74.1%)が『理解できた』との回答でした。

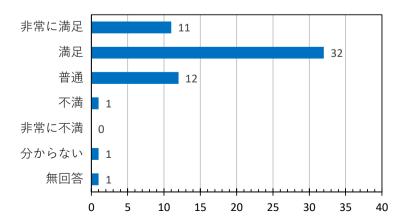
選択肢		回答数
良くできた		12
できた		31
普通		12
できない		0
全くできない		0
分からない		2
無回答		1
	合計	58



## Q5. 計画書の内容は、 利用者さんやご家族の希望や意向が入っていて満足できるものですか?

●「非常に満足」11名、「満足」32名で、合計43名(74.1%)が『満足』との回答でした。

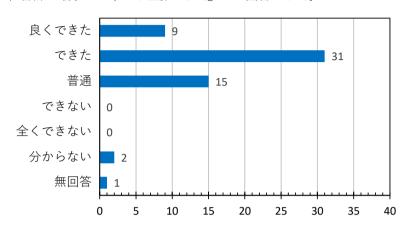
選択肢	回答数
非常に満足	11
満足	32
普通	12
不満	1
非常に不満	0
分からない	1
無回答	1
合計	58



## Q6. サービス事業者の説明は、 複数の事業所の紹介があるなど、理解できましたか?

●「良くできた」9名、「できた」31名で、合計40名(69.0%)が『理解できた』との回答でした。

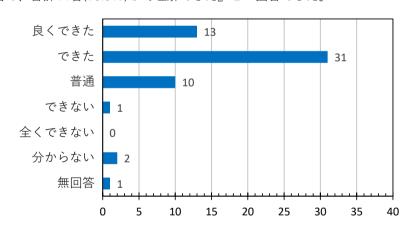
選択肢	回答数
良くできた	9
できた	31
普通	15
できない	0
全くできない	0
分からない	2
無回答	1
合計	58



#### Q7. サービス事業者の利用料金などの説明は、理解できましたか?

●「良くできた」13名、「できた」31名で、合計44名(75.9%)が『理解できた』との回答でした。

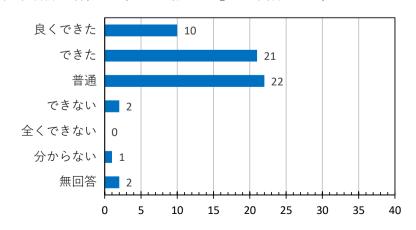
\26.+O	
選択肢	回答数
良くできた	13
できた	31
普通	10
できない	1
全くできない	0
分からない	2
無回答	1
合計	58



#### Q8. 介護保険以外のサービスの説明を、理解できましたか?

●「良くできた」10名、「できた」21名で、合計31名(53.4%)が『理解できた』との回答でした。

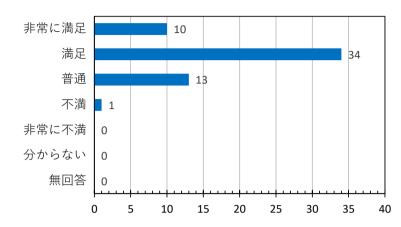
選択肢	回答数
良くできた	10
できた	21
普通	22
できない	2
全くできない	0
分からない	1
無回答	2
合計	58



#### Q9. サービス事業者との連絡・調整などには、満足できていますか?

●「非常に満足」10名、「満足」34名で、合計44名(75.9%)が『満足』との回答でした。

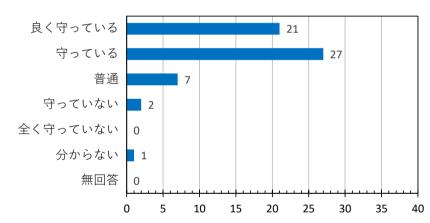
選択肢	回答数
非常に満足	10
満足	34
普通	13
不満	1
非常に不満	0
分からない	0
無回答	0
合計	58



#### O10. ケアマネジャーは、約束をした訪問日時等をしっかり守っていますか?

●「良く守っている」21名、「守っている」27名で、合計48名(82.8%)が『守っている』との回答でした。

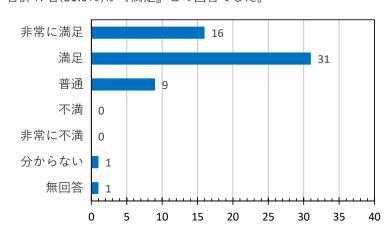
選択肢	回答数
良く守っている	21
守っている	27
普通	7
守っていない	2
全く守っていない	0
分からない	1
無回答	0
合計	58



## Q11. ケアマネジャーは、毎月自宅を訪問し、利用者さんの状態や 満足度の確認を行っていますが、それに対して満足できていますか?

●「非常に満足」16名、「満足」31名で、合計47名(81.0%)が『満足』との回答でした。

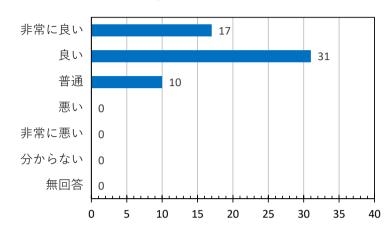
選択肢	回答数
非常に満足	16
満足	31
普通	9
不満	0
非常に不満	0
分からない	1
無回答	1
<u></u> 合計	- 58



## Q12. ケアマネジャーの身だしなみや清潔感はどうですか?

●「非常に良い」17名、「良い」31名で、合計48名(82.8%)が『良い』との回答でした。

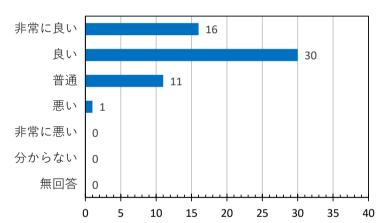
選択肢	回答数
非常に良い	17
良い	31
普通	10
悪い	0
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	58



#### Q13. ケアマネジャーの言葉遣いや態度はどうですか?

●「非常に良い」16名、「良い」30名で、合計46名(79.3%)が『良い』との回答でした。

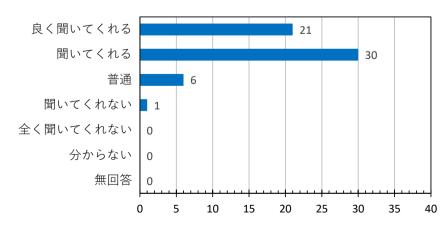
選択肢	回答数
非常に良い	16
良い	30
普通	11
悪い	1
非常に悪い	0
分からない	0
無回答	0
合計	58



#### Q14. ケアマネジャーは、利用者さんの体調や気持ちを聞いてくれますか?

●「良く聞いてくれる」21名、「聞いてくれる」30名で、合計51名(87.9%)が『聞いてくれる』との回答でした。

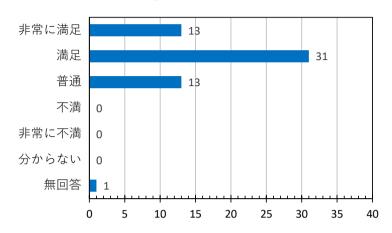
選択肢	回答数
良く聞いてくれる	21
聞いてくれる	30
普通	6
聞いてくれない	1
全く聞いてくれない	0
分からない	0
無回答	0
合計	58



#### Q15. 相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

●「非常に満足」13名、「満足」31名で、合計44名(75.9%)が『満足』との回答でした。

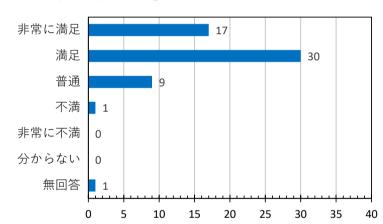
r	
選択肢	回答数
非常に満足	13
満足	31
普通	13
不満	0
非常に不満	0
分からない	0
無回答	1
合計	58



## Q16. ケアマネジャーの仕事全般に満足されていますか?

●「非常に満足」17名、「満足」30名で、合計47名(81.0%)が『満足』との回答でした。

選択肢	回答数
非常に満足	17
満足	30
普通	9
不満	1
非常に不満	0
分からない	0
無回答	1
合計	58



#### 総評

今回実施した居宅介護支援サービスについてのアンケートの結果を見ると、利用者さんからは、『理解できた』、『満足だ』という回答が多く、概ね肯定的に捉えられていると考えられます。

ただし、Q8については肯定的な回答が53.4%と他の質問に比べて少ないため、今後必要な改善を図りつつより丁寧な対応をしていきたいと考えます。

#### 令和2年度 居宅介護支援サービス 利用者アンケート (意見等)

#### Q1. 説明を受けて、ケアマネジャーの役割や仕事は理解できましたか?

- ・家族の代わりにお世話(親切に)していただきありがたい。(良くできた)
- ・大変な仕事だと思いました。(できた)
- ・細かいところまで気を遣ってくれる。(できた)

#### Q2. 連絡先や連絡方法についての打合せを行って、理解できましたか?

- ・私たちでも分かるように説明してくれる。(できた)
- ・よく分かるように説明してくれました。(普通)

#### Q3. 苦情相談窓口や行政の相談窓口の説明を受けて、理解できましたか?

・役場やサービス事業者との連絡や説明も分かり易かった。(できた)

#### Q4. サービス計画書の内容の説明を受けて、理解できましたか?

- 増やしたりすぐに対応してもらえる。(できた)
- ・私たちでも分かるように説明してくれる。(普通)

#### 05. 計画書の内容は、

#### 利用者さんやご家族の希望や意向が入っていて満足できるものですか?

・本人は理解できないようです。(満足)

#### Q7. サービス事業者の利用料金などの説明は、理解できましたか?

・医療負担と介護負担の事が理解できない(負担切り替えの期間と理由)。 医療に含まれていて食費が無料だったのに、

説明もなく文書一通で食費がかかるようになり負担が増加した。(できない)

#### Q8. 介護保険以外のサービスの説明を、理解できましたか?

・弁当がもらえるようになり良かった。(良くできた)

#### Q9. サービス事業者との連絡・調整などには、満足できていますか?

- ・相談するとすぐにやってもらえる。(満足)
- ・サービス業者とはコミュニケーションを密にして面倒を見て貰ってます。(満足)

#### O10. ケアマネジャーは、約束をした訪問日時等をしっかり守っていますか?

- ・約束の時間の5分前位には必ず来てくれます。(良く守っている)
- ・明日行きますという時には来て欲しい(時々来ない)。(分からない)

#### 令和2年度 居宅介護支援サービス 利用者アンケート (意見等)

# Q11. ケアマネジャーは、毎月自宅を訪問し、利用者さんの状態や満足度の確認を行っていますが、それに対して満足できていますか?

- ・家の者よりよく話し相手になってくれる。(非常に満足)
- ・必ず来てくれる。(満足)
- ・良くやってくれています。感謝しています。(満足)

#### O12. ケアマネジャーの身だしなみや清潔感はどうですか?

・乱れた服装等は見た事ありません。(非常に良い)

#### Q13. ケアマネジャーの言葉遣いや態度はどうですか?

- ・老人(特に難聴の人)によく解るよう大きな声で話してくれます。(非常に良い)
- ・話しやすくてとても良いです。(非常に良い)
- ・親しみやすい。(非常に良い)
- ・声が大きくて元気が出ます。(良い)
- 来てくれるのが楽しみ。(良い)
- ・色々な話ができるので待っている。(普通)

#### Q15. 相談、要望、苦情があった際の対応に満足されていますか?

- ・デイを増やす時、すぐに動いてくれた。(満足)
- ・専門病院の紹介等も親切に面倒を見てくれます。(満足)

#### Q16. ケアマネジャーの仕事全般に満足されていますか?

・我々身体の弱い老人にとっては、絶対になくすこと出来ない大事な存在です。(非常に満足)

#### Q17. その他、ご意見や要望等があればお聞かせください。

- ・真剣にお世話してくれてますので、心からありがたく思っています。ありがとうございます!
- ・やっぱり若い人が会いに来てくれるだけで嬉しいです。いつもありがとうございます。
- ・ショートは望んでいない。歯医者に行きたいので手配してほしい。
- ・いつも良くしてもらいありがとうございます。これからも色々教えてください。(家族)
- ・本人や家族の言葉を聞いて対応してくれます。これからもよろしくお願いします。(家族)
- ・利用者本人のわがままな部分も聞いていただき、 ケアマネジャーさんには大変お世話になっていてありがたく思っています。 (家族)
- ・色々な事を教えていただき大変助かっています。これからもよろしくお願いします。(家族)
- ・私服なので大変だと思います。家庭訪問の時は特に気を遣うと思うので、 制服(ユニホーム)だと楽だと思います(例えばブレザー風)。(家族)
- ・デイサービスが苦手な人が、予約制でお風呂に入れる機会があると良いと思います(家族)



