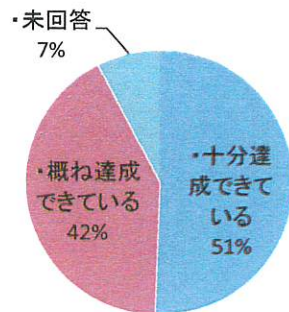


# 令和2年度 敬愛荘ケアプランセンター 顧客満足度アンケート 集計結果

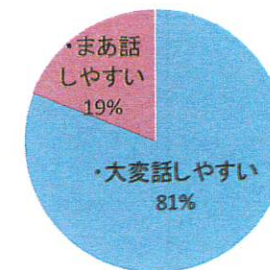
I 当法人敬愛会では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	40
・概ね達成できている	33
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	6



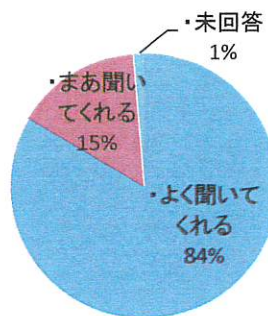
II-1 訪問時、ご家族が話しやすい雰囲気ですか。

・大変話しやすい	64
・まあ話しやすい	15
・話しにくい	0
・とても話しにくい	0
・未回答	0



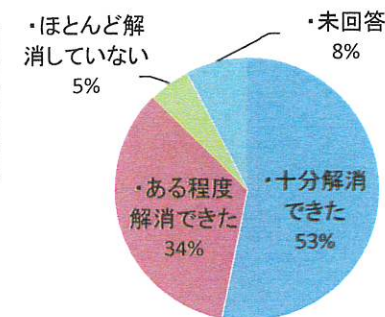
II-2 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。

・よく聞いてくれる	66
・まあ聞いてくれる	12
・あまり聞いてくれない	0
・全く聞いてくれない	0
・未回答	1



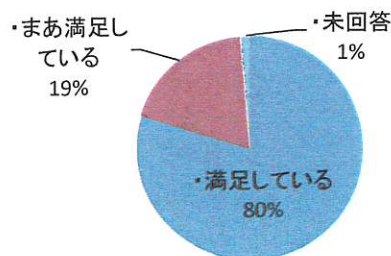
II-2-1 「聞いてくれる」とお答えの方にお聞きします。その困っている事や不安は解消しましたか。

・十分解消できた	42
・ある程度解消できた	27
・ほとんど解消していない	4
・解消できていない	0
・未回答	6



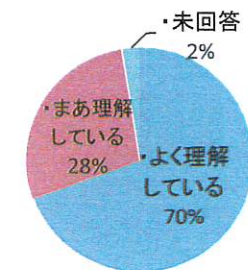
II-3 介護支援専門員からの介護計画の説明と内容の話し合いについていかがですか。

・満足している	63
・まあ満足している	15
・少し不満がある	0
・不満がある	0
・説明がない	0
・未回答	1



II-4 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか。

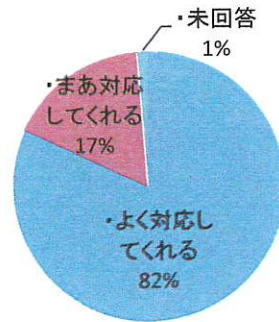
・よく理解している	55
・まあ理解している	22
・理解していない	0
・わからない	0
・未回答	2



# 令和2年度 敬愛荘ケアプランセンター 顧客満足度アンケート 集計結果

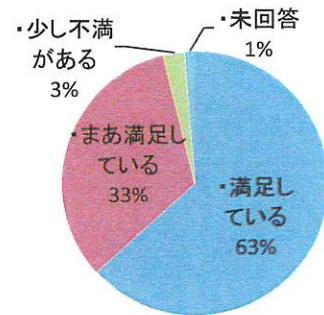
II-5 職員はご家族やご本人の要望やその時の状況に合わせて、柔軟な対応をしていますか。

・よく対応してくれる	63
・まあ対応してくれる	13
・あまり対応してくれない	0
・全く対応してくれない	0
・未回答	1



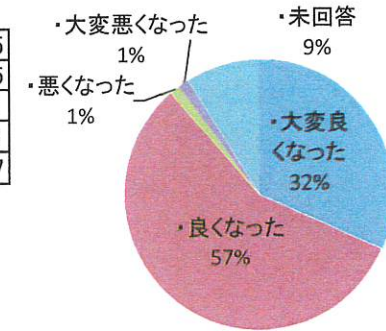
II-7 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

・満足している	50
・まあ満足している	26
・少し不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	1



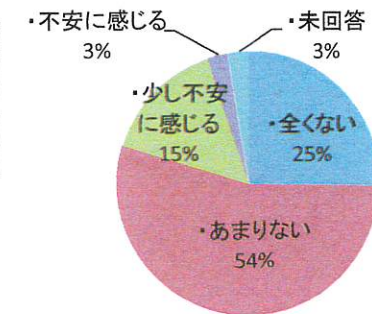
II-6 居宅の計画に基づいてサービスを利用することで、ご本人の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

・大変良くなった	25
・良くなった	45
・悪くなった	1
・大変悪くなった	1
・未回答	7



III 当事業所における新型コロナウイルス等の感染症対策に係る対応について不安なことはありませんか。

・全くない	20
・あまりない	43
・少し不安を感じる	12
・不安を感じる	2
・未回答	2



# 《令和2年度 敬愛荘ケアプランセンター 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

<p>スタッフさんの出入りがよく言われるので、慣れてきた頃辞めてしまわれるのはとても不安を感じます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご迷惑をお掛けしており申し訳ございません。今後の参考とさせて頂き、安心してサービス利用ができる体制を整えさせて頂きます。</p>
<p>令和元年8月～2年9月まで、「なごみ」、「てんまりの杜」でお世話になりました。入所時は食欲もなく衰弱しておりましたが、おかげさまで元気をとりもどし、心地よくすごすことができました。理事長様をはじめ職員の皆様にご感謝申し上げます。</p>	
<p>相田さんとは最初から職場で一緒に働いていましたからもともと信頼して指名させて頂きました。今も変わりありません。ジョイズに週一回お世話になっています。皆さん親切で少人数で忙しく働いている姿を目にしています。換気、手指の消毒も十分に行っています。安心して通っています。ありがとうございます。</p>	
<p>いつも担当ケアマネジャーさんの人間味溢れる対応に感謝しております。親身になって相談にのって下さり、心細い中、支えられております。こちらの事情でなかなかサービス利用が難しい状況の中でも、よくご理解下さって気を遣って頂きまして有難うございます。今後共、ご迷惑をおかけすることと思いますが宜しくお願い致します本人に向きあって話をしてくださりありがとうございます。同じ話しでも何度もうなづいて聞いて下さりありがとうございます。</p>	
<p>利用者〇〇は義母のデイサービス(敬愛荘)のことやケアマネ〇〇様のことは覚えております。P.1の回答について、利用者に代わり世帯主(夫)が回答いたしました。利用を始めてから(昨年10月から)経験が浅いことと、昨年9月3日(木)利用者〇〇は要介護1の認定を受けたためです。更に、昨年7月27日(月)地域包括支援センター〇〇さんを訪ねてから8月12日(水)市役所の〇〇さんの来訪。9月10日ケアマネ〇〇さんを紹介される。9月14日(月)ケアマネとの契約。9月26日(土)事業所見学。9月30日(水)デイホームおとなりさんとの利用契約(〇〇様と〇〇様)来訪。上記7月27日から利用事業所との契約9月30日までの出来事の過程は「何故」「何故」の反論でなかなか理解できませんでした。これが、妻の認知症のためであり、昨年10月～11月説明を続けました。お陰様でここまで係わった皆様にご感謝しながら、デイサービスから帰ると「みんな親切で良い人たち」を繰り返しながら入ってきます。二人の娘にも何かと励まされております。最後になりましたが、ケアマネの〇〇様は来訪の度に妻の言動もよく観察して下さい、合わせて妻の気持ちをよく聴きだしてくれています。感謝。夫の私のおしゃべりが多いのが拙い。反省。</p>	<p>ありがとうございます。ご意見を励みに今後もサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願い致します。</p>
<p>特になし</p>	

# 《令和2年度 敬愛荘ケアプランセンター 顧客満足度アンケート 回答》

※ご意見以外

質問内容	回答
Ⅱ-6 居宅の計画に基づいてサービスを利用することで、ご本人の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。	変化なし。 変わりなくいつも笑顔です。
Ⅲ 当事業所における新型コロナウイルス等の感染症対策にかかわる対応について不安なことはありませんか。 ・不安を感じる。	利用者さんがマスクをつけていなくても注意されません。