

# 令和2年度サービス終了者アンケート回収状況

サービス終了者アンケート送付 109件

アンケート回収67件 回収率61.1%

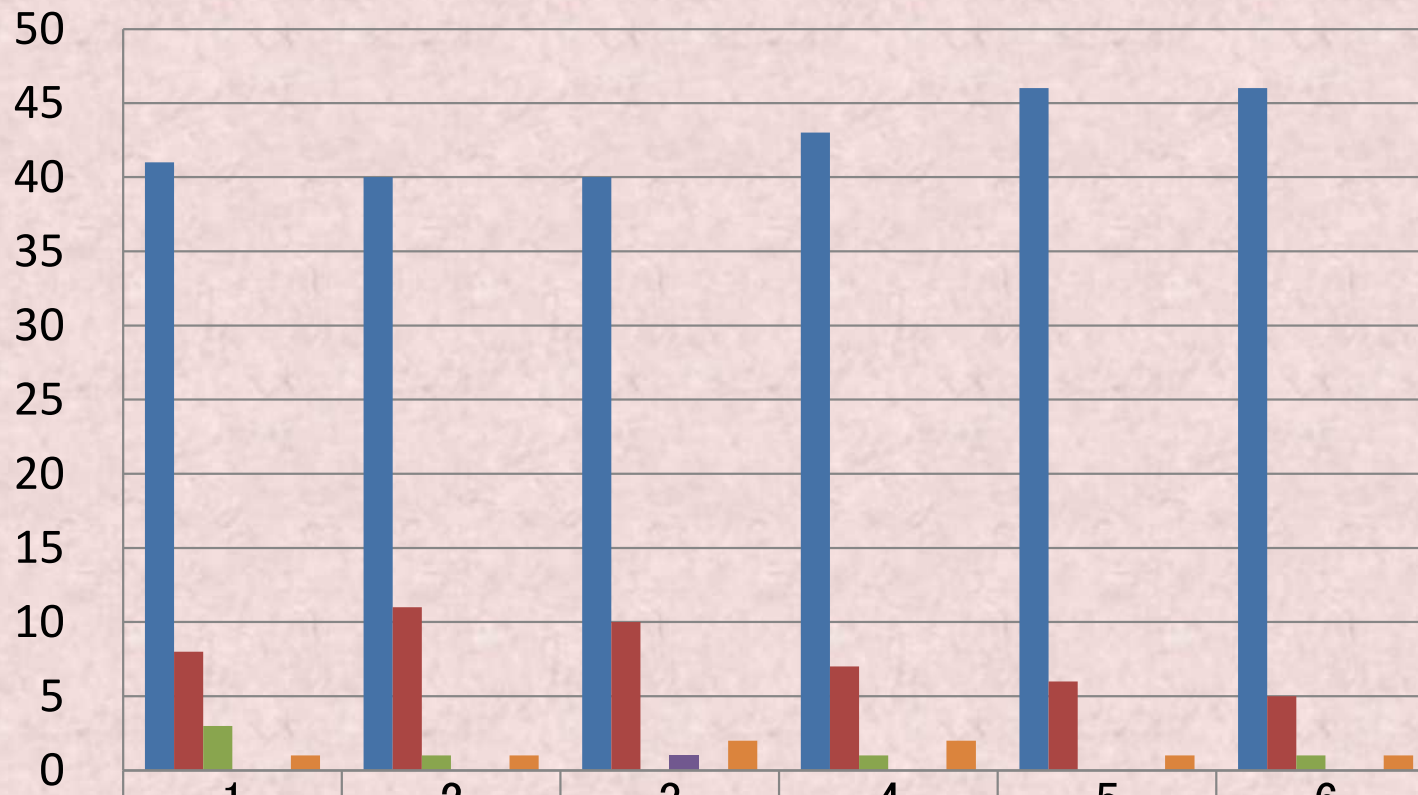
看護	介護	24時間	居宅支援	福祉用具	NH
<b>53</b> 終了79名	<b>19</b> 終了43名	<b>5</b> 終了9名	<b>27</b> 終了68名	<b>13</b> 終了35名	<b>5</b> 終了10名

# アンケートの質問内容

1. サービス量(時間や頻度)は、適切だったか
2. 職員の知識や技術、判断などが的確であったか
3. ご利用者・ご家族に適宜説明をしてくれたか
4. ご利用者・ご家族の話を良く聞いてくれたか
5. 担当職員の言葉遣いや態度は良かったか
6. 当法人のサービスを利用して満足しているか

# 看護サービス利用者評価アンケート結果

N=53



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	41	40	40	43	46	46
■ 良い	8	11	10	7	6	5
■ どちらでもない	3	1	0	1	0	1
■ 悪い	0	0	1	0	0	0
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	1	1	2	2	1	1

## 【看護】ご利用者ご家族からの声

- 急に容態が悪化した母に、どう対処してよいか困った家族に、丁寧に親切に対応していただいた。
- 心からありがとうございました。
- 直接お会いしたことはないが、本人曰くととても親切にされていた。希望通り、入院ギリギリまで自宅で過ごせた。
- 自宅で看取りができて本当に感謝しています。
- 2年間サービスを受け、大変助かり、感謝しています。1人で在宅介護はできませんでした。
- 12年6か月在宅で介護生活を送ることができた。皆様の温かいご支援ありがとうございました。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・とても親身になって、いろいろな知識や説明をしてもらい、もっと早く利用すればよかったと反省している。母も職員の方々との話や技術で安心して安らかに過ごすことができ、とても感謝していると思う。家族にも最後まで寄り添っての対応、そのことが本当に感謝の一言に尽きます。
- ・頑張れたのは、担当してくれた皆様のお陰です。
- ・いつも相談にのってもらい心強かった。
- ・感謝。母に対して大変愛情をもって接していただいた。介護に追い詰められたり、不安と戦っていたが、来ている間は気持ちを緩めることができた。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・気持ちよく利用させていただきました。
- ・担当看護師さんは、とても親切に的確に対応してくれた。特に亡くなる3か月前は家族にとって頼りになる存在でした。
- ・すぐに相談できる看護師さんがそばにいると思うだけで安心する。
- ・皆様の傾聴する姿、大変勉強になった。初めての経験で不安な中、心残りのない見送りができた。
- ・家族だけでは不安だったが、手厚い対応をしていただき、深く感謝します。

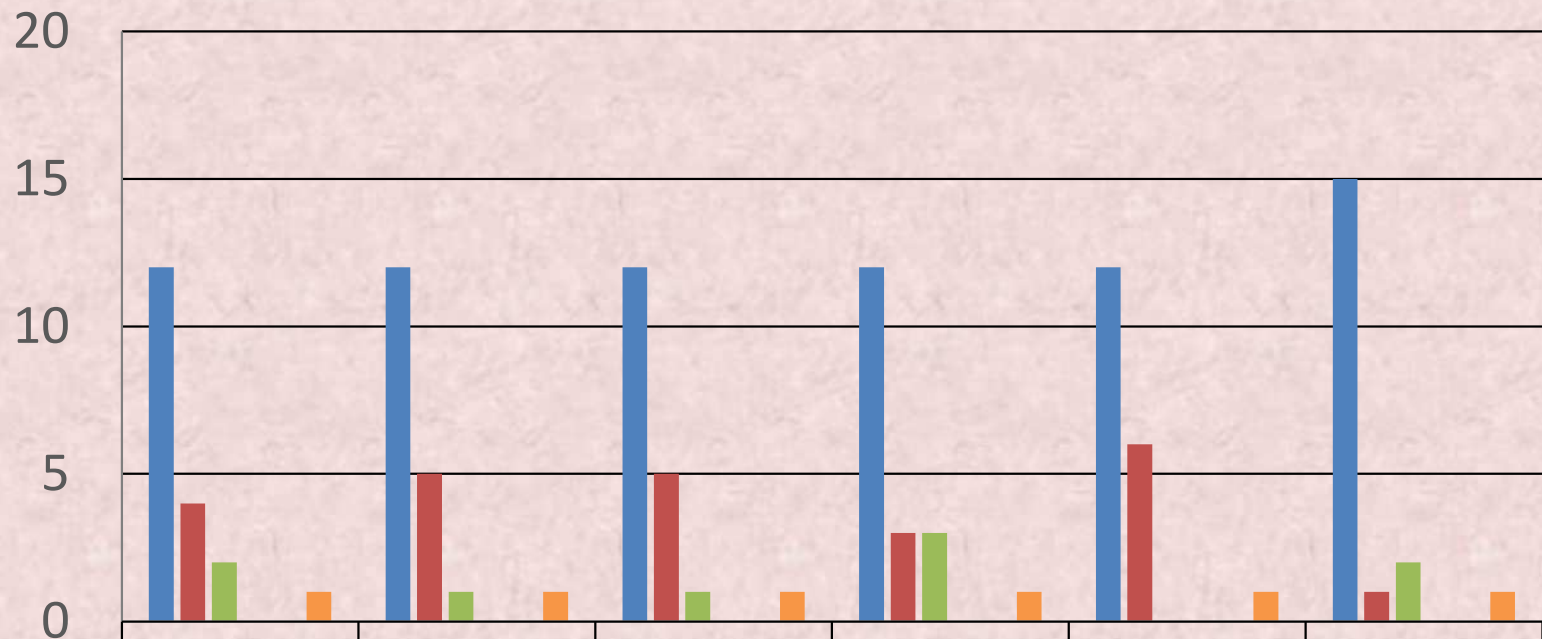
## 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・一名のスタッフの一言がきつかった。家族の死を前に一線を超えていた。
- ・亡くなる前日に便が出続けたので電話した。また出続けるかもと言われ、その通りだった。わかっていたなら、一言伝えてほしかった。最後までてきぱきと親切にありがとうございました。
- ・6つに分かれている部所がどういう分担になっているか、今でも理解できていませんが。

自分たちの声掛けがどんな影響を与えているか  
振り返る機会にしましょう

# 介護サービス利用者評価アンケート結果

N=19



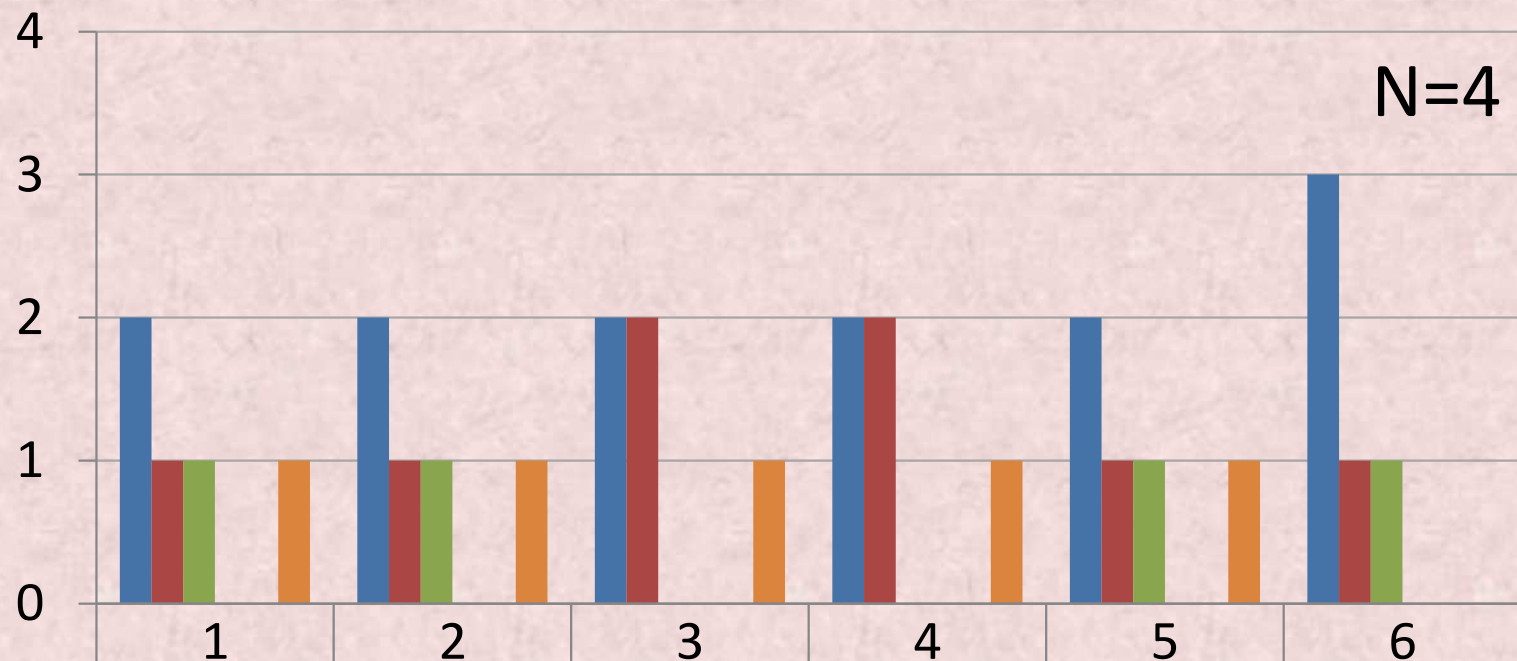
	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	12	12	12	12	12	15
■ 良い	4	5	5	3	6	1
■ どちらでもない	2	1	1	3		2
■ 悪い						
■ とても悪い						
■ 未回答	1	1	1	1	1	1



# 【介護】ご利用者ご家族からの声

- 緊急で使用することなく、本人希望で解約になり残念。
- 深夜にも関わらず、おむつ交換に対応していただき大変助かった。
- ヘルパー、夜間対応の利用期間が短く、不定期であったため、この数値です。(評価4)
- 何度もわがままを言ってお手数おかけしました。
- 医師会の方は、よりプロ意識が高いと感じた。
- 丁寧で適切な対応、ありがたかった。
- とても良くしていただき感謝しかない。

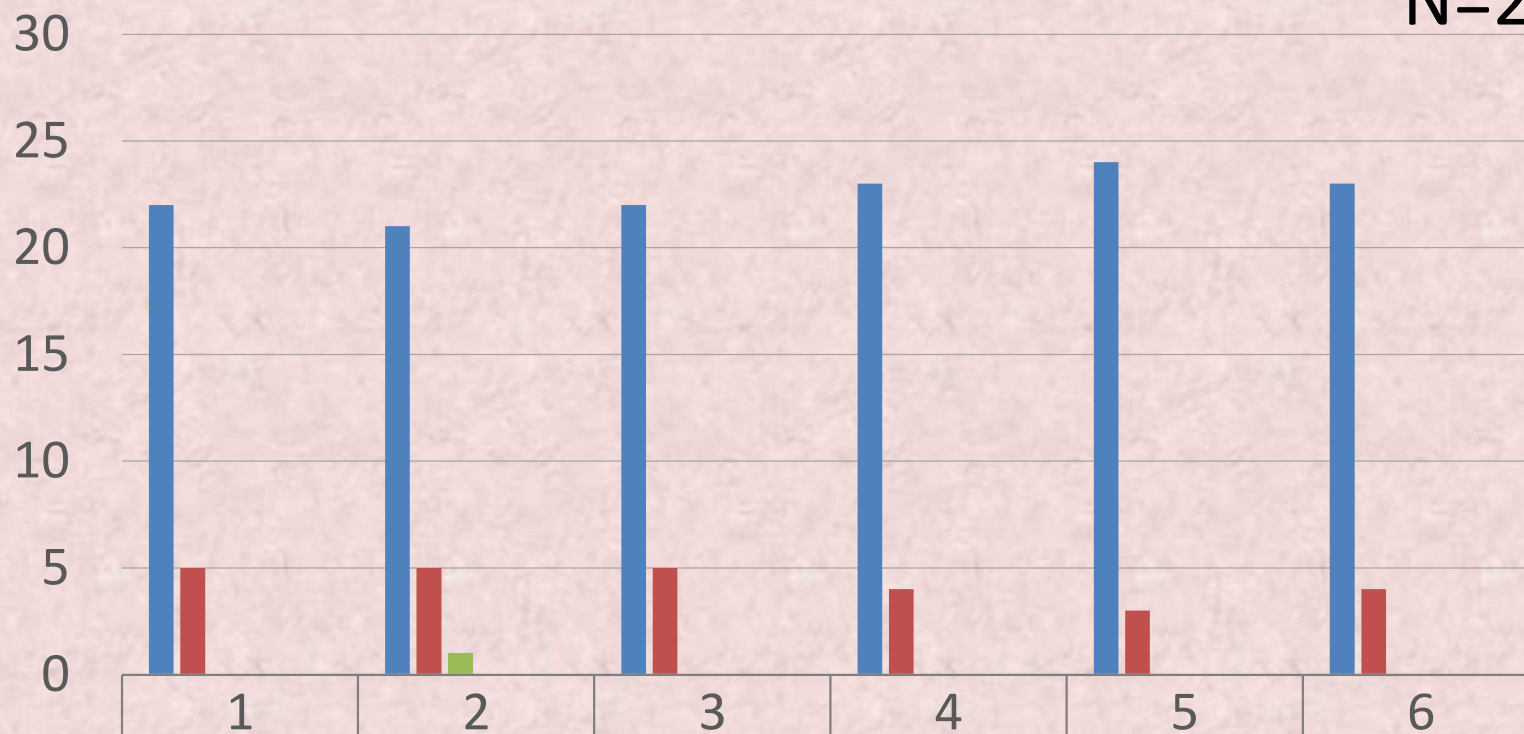
# 24時間ケア利用者評価アンケート結果



■ とても良い	2	2	2	2	2	3
■ 良い	1	1	2	2	1	1
■ どちらでもない	1	1			1	1
■ 悪い						
■ とても悪い						
■ 未回答	1	1	1	1	1	

# 居宅サービス利用者評価アンケート結果

N=27



■ とても良い	22	21	22	23	24	23
■ 良い	5	5	5	4	3	4
■ どちらでもない		1				
■ 悪い						
■ とても悪い						
■ 未回答						

## 【居宅支援】ご利用者ご家族からの声

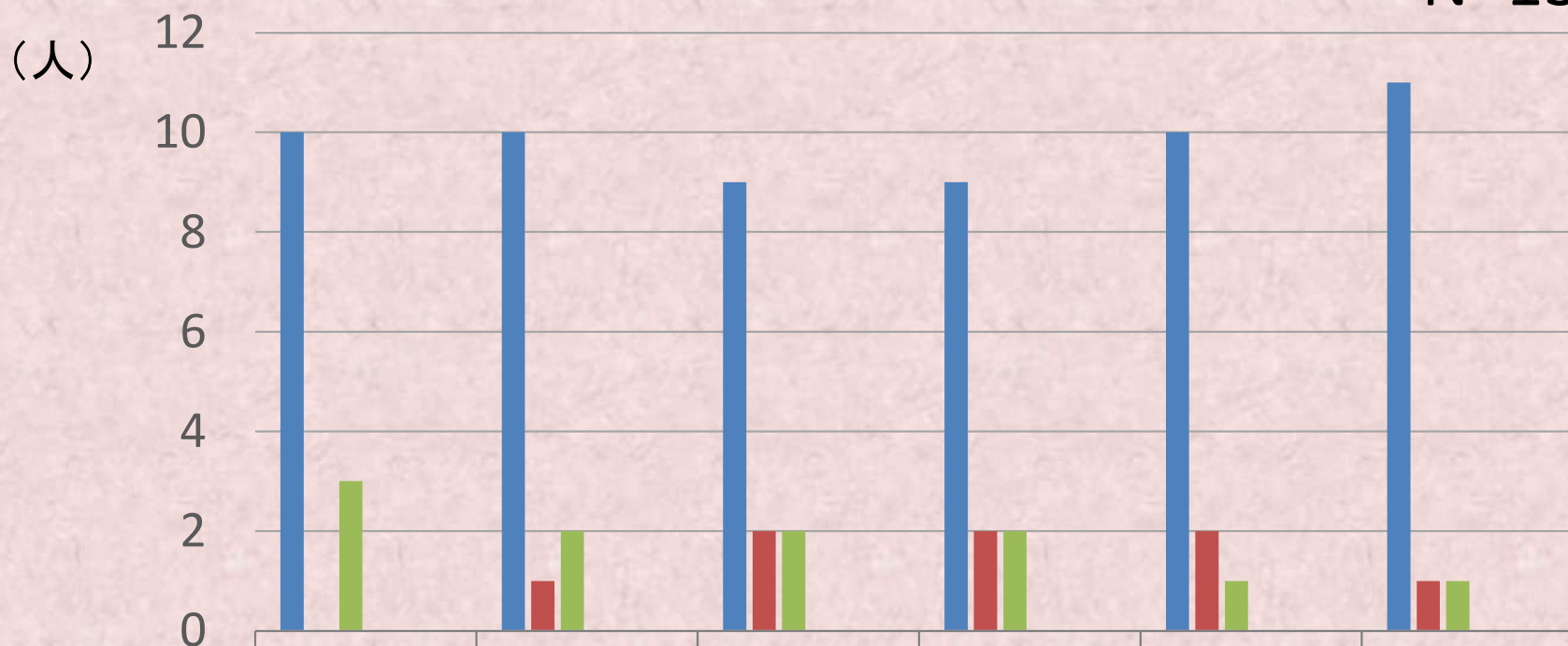
- ・電話対応いつも快くして下さい、ありがとうございます
- ・ケアマネには迅速に対応してもらい、とても助かりました。本人もケアマネさんの訪問をととても喜んでいました。
- ・とても良くしていただき感謝しかない。
- ・丁寧で適切な対応、ありがたかった。
- ・家族だけでは不安だったが、手厚い対応をしていただき、深く感謝します。

## 【居宅支援】ご利用者ご家族からの声

- ・ご飯を炊くこともできなかった自分が、在宅で妻の看病ができるなんて考えも及びませんでした。コロナ禍で面会も限られているとのことで、緩和でなく在宅での看取りを覚悟しました。ケアマネや看護、クリニックの先生の素晴らしい連携により、在宅でも安心して介護ができました。在宅で看病したこの一か月は、二人にとって生涯で一番充実した時間だった気がします。毎日のように妻と今が一番幸せだねと言って過ごせた。車いすを借りて一度買い物に行った時の妻のはしゃいだ姿が目に焼き付いています。緩和ケア病棟でなく、自宅で看取りができたと思うと、コロナにも少し感謝です。

# 福祉用具利用者評価アンケート結果

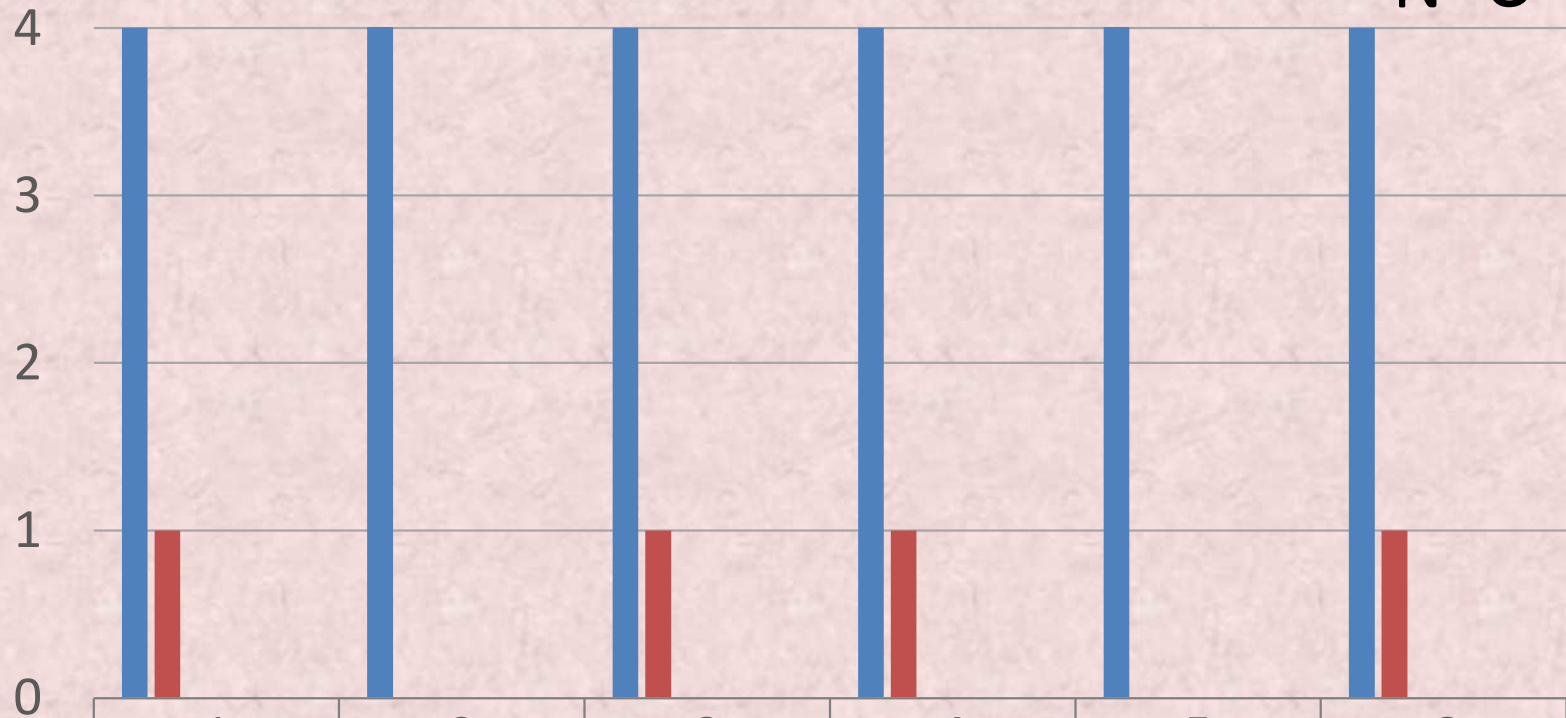
N=13



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	10	10	9	9	10	11
■ 良い		1	2	2	2	1
■ どちらでもない	3	2	2	2	1	1
■ 悪い						
■ とても悪い						
■ 未回答						

# 看多機利用者評価のアンケート結果

N=5



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	4	5	4	4	5	4
■ 良い	1		1	1		1
■ どちらでもない						
■ 悪い						
■ とても悪い						
■ 未回答						

# 【看多機】ご利用者ご家族からの声

- ・父に話しかけてくれたり、とても良い対応だった。
- ・看多機という制度がありとても有難く利用させて頂いた。皆さんが明るくてきばきとしていて、母は幸せに暮らさせて頂き、家族もいつも受け入れ受け止めて下さっていると感じられ、元気をもらっていた。人手不足を乗り越え、頑張ってくださっているので感謝です。行政がもっと評価し、国の予算がもっともっと出され、手厚いお給料がでることを望んでいます。
- ・要望に速やかに対応して頂き、安心してみて頂きました。感謝に尽きます。