

**2021(令和3)年度**

**サービス終了者アンケート結果報告**

# 令和3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 99通

アンケート回収56通 回収率56.5%

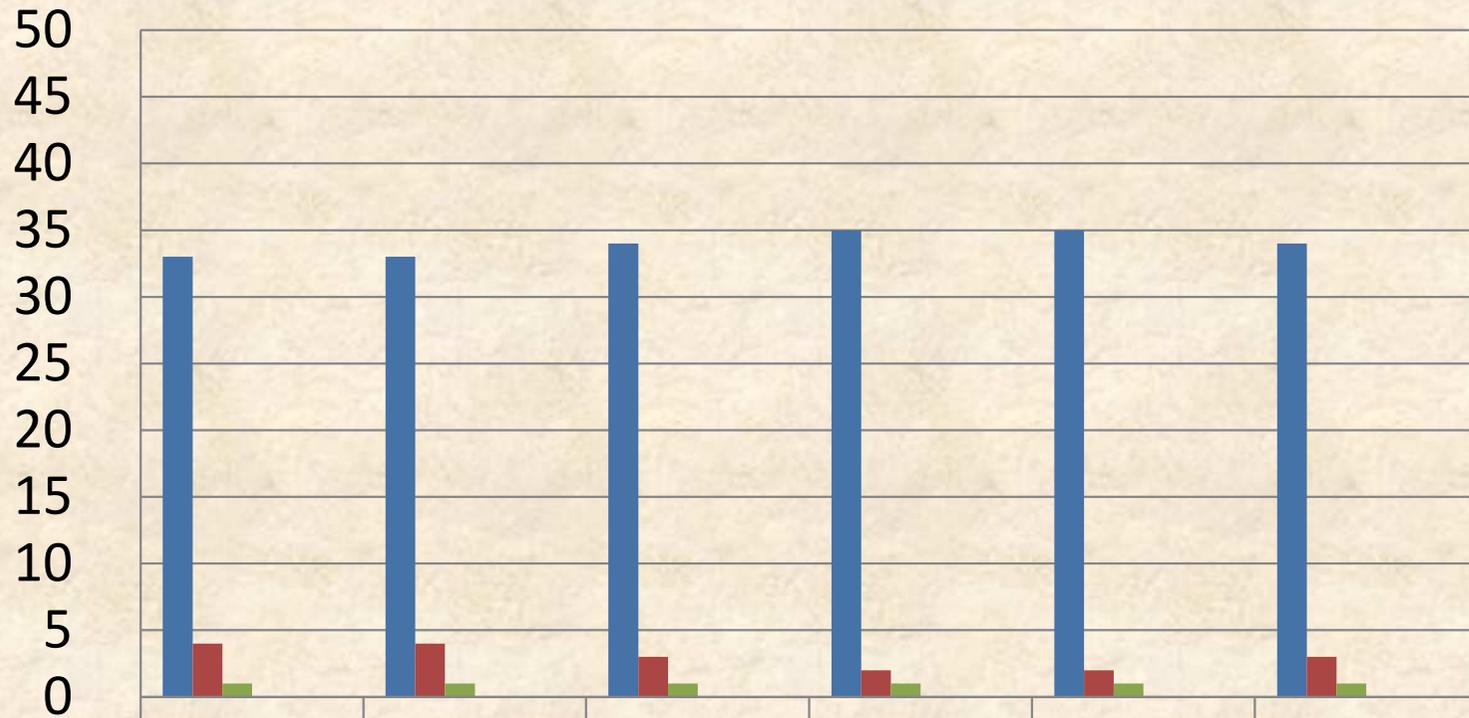
看護	介護	24時間	居宅支援	福祉用具	NH
<b>38</b> 終了68名	<b>14</b> 終了26名	<b>0</b> 終了9名	<b>24</b> 終了48名	<b>12</b> 終了32名	<b>7</b> 終了10名

# 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=38



■ とても良い	33	33	34	35	35	34
■ 良い	4	4	3	2	2	3
■ どちらでもない	1	1	1	1	1	1
■ 悪い	0	0	0	0	0	0
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	0	0	0	0	0	0

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・母の存命中、温かい対応をしていただき、本人も有難く思っていたと思います。ありがとうございました。
- ・いつも母や家族の話を聞いて下さり、素早い対応で感謝しております。
- ・一か月と短い間でしたが、家で看取りができたのも訪問看護と小林クリニックの連携で対応して下さったからこそ、感謝しています。
- ・急な看取りでとまどったが、医師・看護師とも本当に優しく、安心して良い看取りを行うことができました。(G・H職員の方より)
- ・いろいろとご提案いただき、緩和ケアへの入院までのわすかな4日間を、家に帰ることができて感謝しています。
- ・半年間、夫がお世話になりました。誠実な対応、確かな知識で寄り添っていただき先生より頼りになる存在でした。
- ・夜中の電話にも何度も対応して下さり、本当にありがとうございました
- ・母が亡くなった後、顔を見に来てくださったのがとても有り難かったです。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

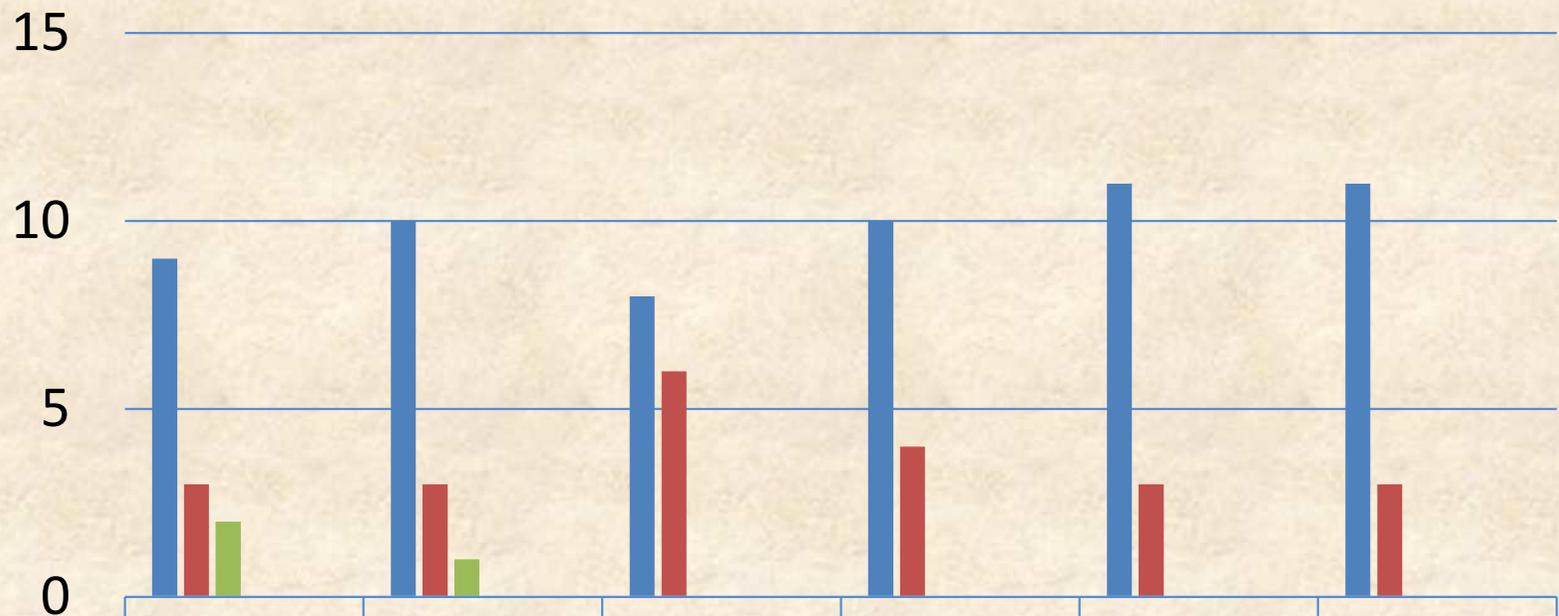
- ・TELすればすぐ対応してくれた点、訪問日以外の日でもTELで体調を確認してくれたり、とても良くしていただきました。
- ・本人も満足して旅立ったことと思います。介護保険の制度にはいろいろ疑問を感じ、自分も勉強しなければと思います。
- ・母、共々大変お世話になりました。母の想いを実現するために決めた自宅での介護、短い間でしたがとても良くしていただき、心強かったです。夜中に何度も来ていただき、最後までお世話になりました。
- ・スタッフの皆さんが明るく頼もしく、訪問日は家族で心待ちにしていました。日々の変化に迅速に対応してくださり、母は自宅で最後まで過ごすことができ、幸せだったと思います。皆様のお陰で、家族は安心して理想的な看取りができました

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・ターミナルで、家族としては最後まで口から水分を摂ってほしいと願いましたが、本人に苦痛のない方法を丁寧に解りやすい説明をしてくださいました。最期まで人間らしく送る事ができました。
- ・利用者の横柄でわがままな物言いにも柔軟に対応してくださり、感謝しかありません。
- ・体の自由が段々きかなくなっていく中、感謝の言葉もありません、色々なサービスを使用し勉強になりました。
- ・母のみならず、父や私の事も気にかけてくださり、大変お世話になりました。
- ・昨年父に続いて、母を看取って頂きご縁を感じています。私の不安な気持ちを、どの看護師さんも真剣に聞いてくれました。

# 介護サービス利用者評価アンケート結果

N=14



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	9	10	8	10	11	11
■ 良い	3	3	6	4	3	3
■ どちらでもない	2	1	0	0	0	0
■ 悪い	0	0	0	0	0	0
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	0	0	0	0	0	0

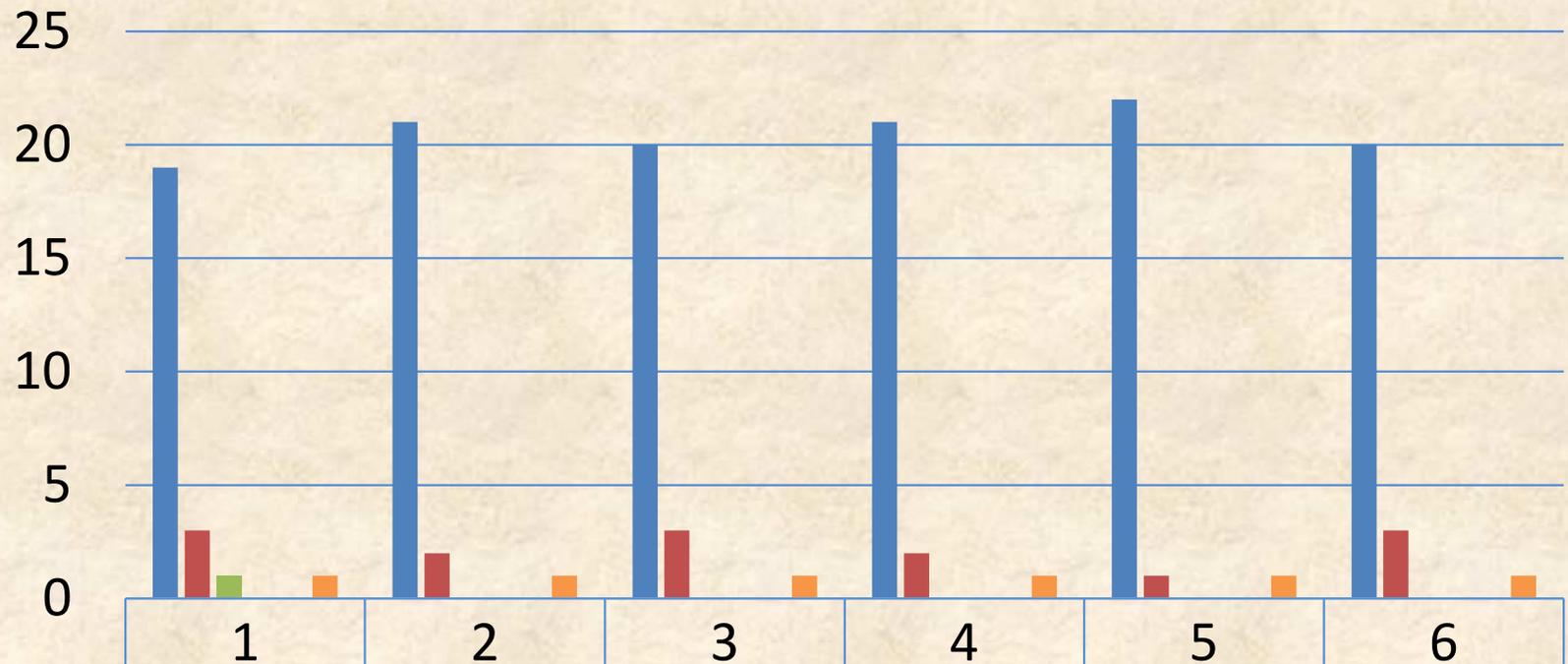
# 【介護】ご利用者ご家族からの声

- ・ヘルパーさんの人柄も良く、技術などの的確で驚きました。お世話になることに安心を覚えました。今でも感謝です。
- ・色々とお世話になりました。次、私もお世話になりますのでよろしくお願いします。
- ・お世話になり、ありがとうございました。
- ・ベッドの下など本人が手が届かない所をお掃除してほしいようですが、大変良くしていただきました。

- ・お世話になりありがとうございました。週1日、ヘルパーさんに来ていただきましたが、用紙が見れないときもあるため、ほかのメモノート(デイサービスの様に)があると便利かと思いました。足りない洗剤などがあっても、見るのを忘れて用意できないこともありました。(評価はすべてとても良いの方より)

# 居宅サービス利用者評価アンケート結果

N=24



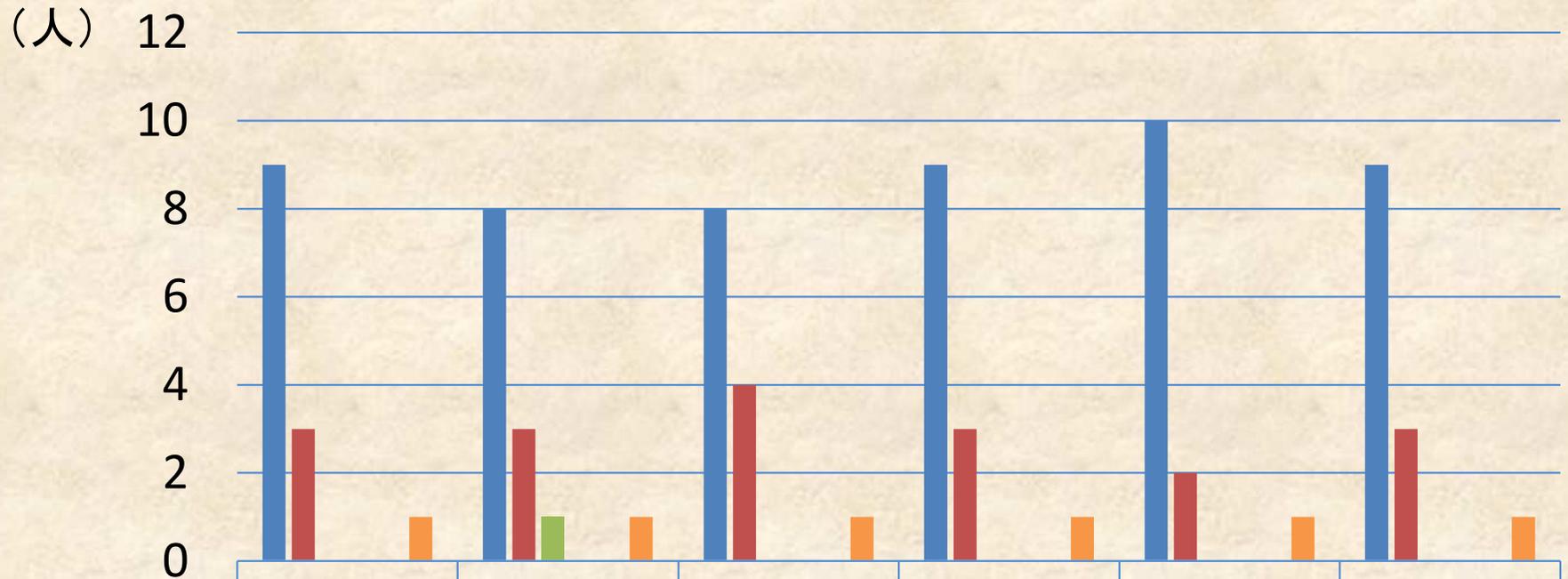
■ とても良い	19	21	20	21	22	20
■ 良い	3	2	3	2	1	3
■ どちらでもない	1	0	0	0	0	0
■ 悪い	0	0	0	0	0	0
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	1	1	1	1	1	1

# 【居宅支援】ご利用者ご家族からの声

- ・色々手続きいただき、良き理解者です。
- ・とても親身になって対応してくださり、満足。
- ・丁寧の説明して頂き疑問点にも共有してくれた寄り添う形でお話しく  
ださり精神的にサポートしてくださった。任せておけば大丈夫と頼も  
しい存在でした。
- ・家族の悩みや困りごとまで聞いて頂き感謝しております。
- ・ケアマネさん、看護師さんに大変よくして頂きました。ありがとうございました。
- ・看護・支援・福祉用具の手配、全てに満足しており、感謝の気持ち  
でいっぱいです。
- ・ひと月半という短い期間でしたが、最初のケアマネ、看護師さんの  
面談から 順調に進み、横の連絡もスムーズでした。介護するのが  
自分一人で心細かったが、話を聞いてくれアドバイスも頂けて心強  
かった。主人の死後にも来ていただき、心癒されました。

# 福祉用具利用者評価アンケート結果

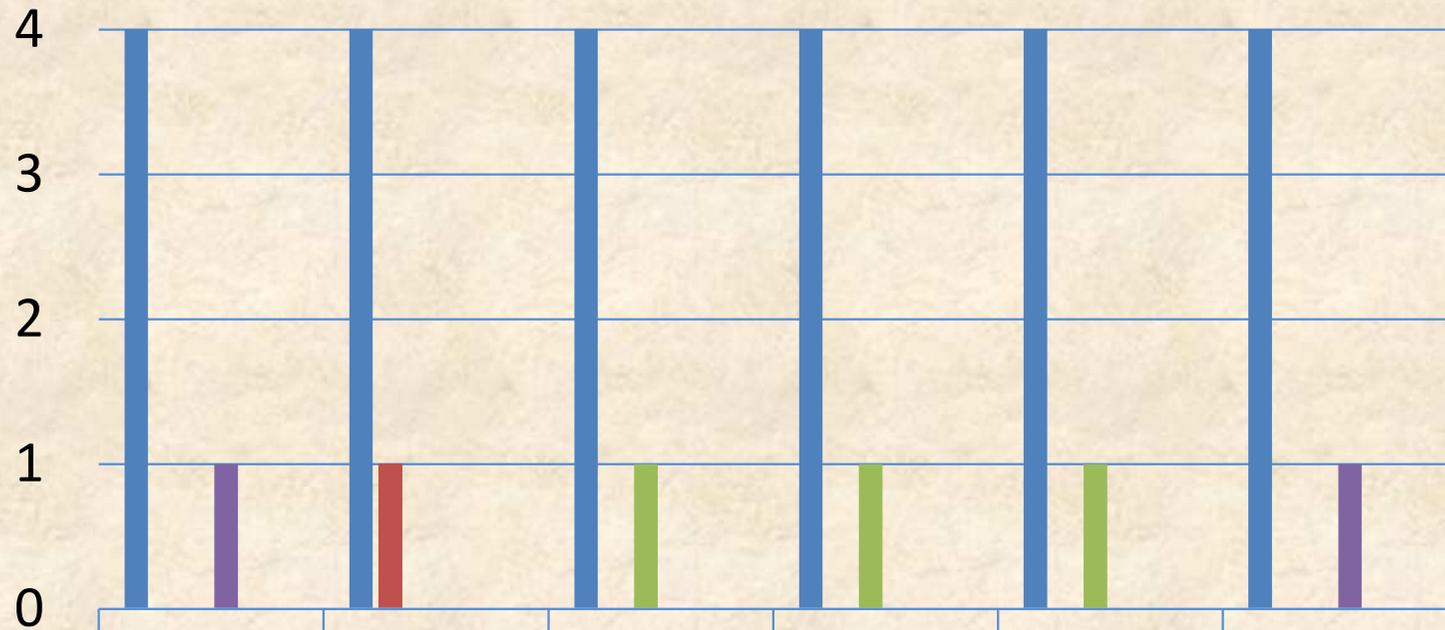
N=13



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	9	8	8	9	10	9
■ 良い	3	3	4	3	2	3
■ どちらでもない	0	1	0	0	0	0
■ 悪い	0	0	0	0	0	0
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	1	1	1	1	1	1

# 看多機利用者評価のアンケート結果

N=7



	1	2	3	4	5	6
■ とても良い	6	6	6	6	6	6
■ 良い	0	1	0	0	0	0
■ どちらでもない	0	0	1	1	1	0
■ 悪い	1	0	0	0	0	1
■ とても悪い	0	0	0	0	0	0
■ 未回答	0	0	0	0	0	0

# 【看多機】ご利用者ご家族からの声

- ・最後の最後まで、本当にありがとうございました。私はすごく救われました。
- ・お世話になり、感謝しております。ありがとうございました。
- ・大変お世話になり、ありがとうございました。

・ナーシングについては、良い悪いではなく、あくまでも”マッチしなかった”という事だと思います。医療行為が必要な場合は、優良なホームだと思います。

