

**令和4年度  
サービス終了者アンケート結果報告**

# 令和4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 94通

アンケート回収60通 回収率63.8%

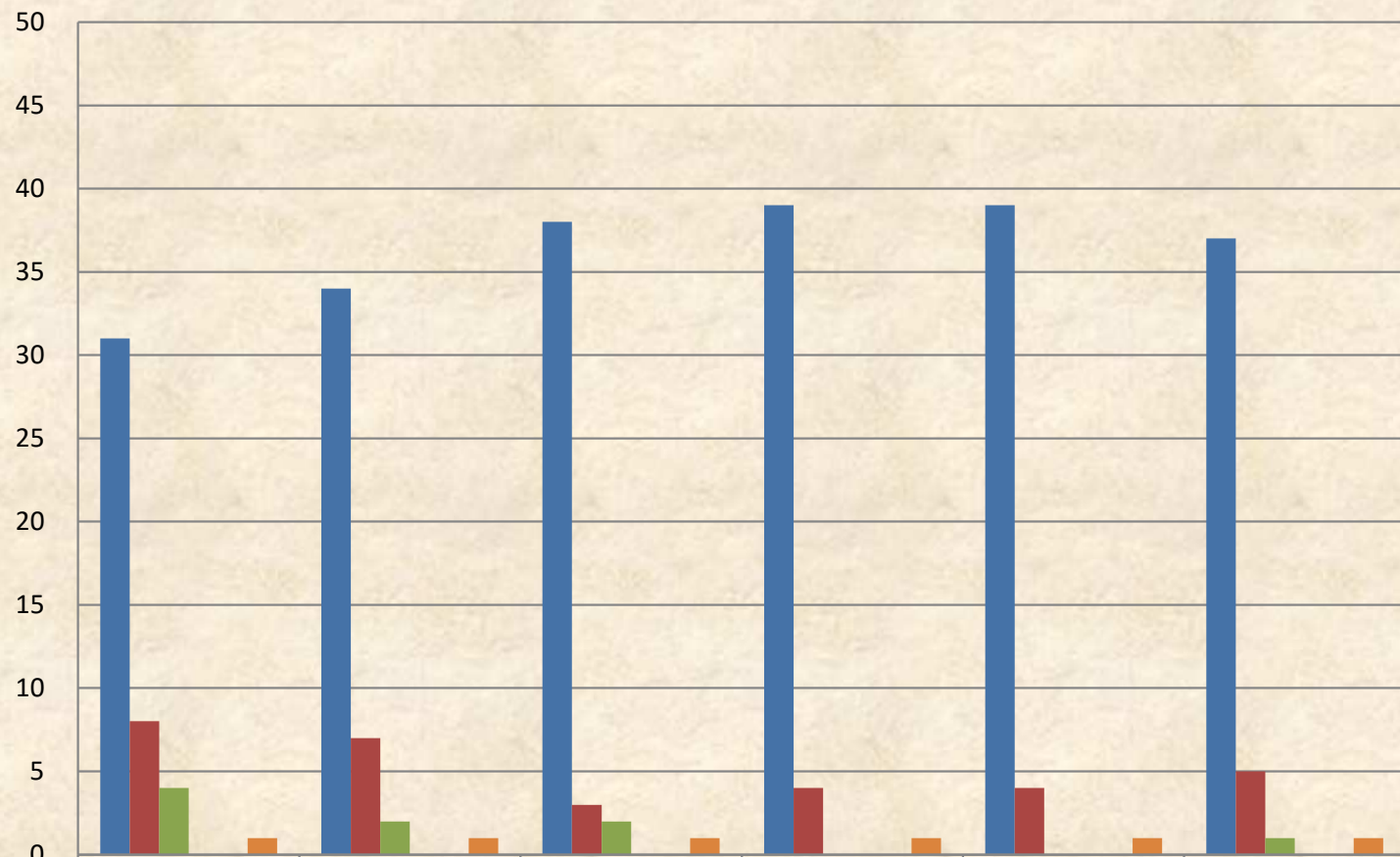
| 看護                 | 介護                 | 24時間             | 居宅支援               | 福祉用具               | NH                |
|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| <b>38</b><br>終了68名 | <b>14</b><br>終了26名 | <b>0</b><br>終了9名 | <b>24</b><br>終了48名 | <b>12</b><br>終了32名 | <b>7</b><br>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=44



|           | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| ■ とても良い   | 31 | 34 | 38 | 39 | 39 | 37 |
| ■ 良い      | 8  | 7  | 3  | 4  | 4  | 5  |
| ■ どちらでもない | 4  | 2  | 2  | 0  | 0  | 1  |
| ■ 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  |

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・父の看取りに来ていただいた看護師さん、毎回優しく思いやりを持って家族にも接していただいた。
- ・ステーションの皆様には温かい励ましの言葉、慈しみを持った対応をしていただきました。本人はじめ、家族も救われました。
- ・死後の処置をしてくださった看護師さんが、身体の隅々まで清拭してくださり素晴らしかった。土日対応可能な事業所に一度変更しましたが、こちらに戻していただき良かったです。
- ・2年間、リハビリの指導にてとても良くなりました。ありがとうございました。
- ・とても信頼し、いらっしゃるのを楽しみにしていました。いつも利用者や家族に寄り添ってくれる素晴らしいサービスを提供されています。他のご利用者様、ご家族のために、ずっと質の良いサービスを提供してください。
- ・夫にも私にも優しく接して頂き、ありがとうございました。皆様の姿を見て、とても感動し、このような仕事に携わってみたいと思いました。
- ・父が、訪看さんを大変信頼していて、嬉しそうに話す姿に安心しておまかせしていました。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・感謝してもしきれない思いです。体調不良の時などの的確な判断を頂き、常に笑顔で本人や家族のメンタル面での支えになっていました。
- ・主人は入所して頑張っていますが、在宅で皆様に看護して頂いた時のようには行かず、本当に皆様に支えて頂いたのだと実感しています。
- ・おかげで在宅で看取ることができました。感謝しています。
- ・訪問看護さんは、他事業所に比べ、サービス、人間性が最高でした。
- ・皆様の姿を見てとても感動して、もし自分も出来るようならこのような仕事に携わってみたいと思いました。少なくとも相手の立場や気持ちを理解し優しく生きていきたいと思えます。
- ・マッサージ時におしゃべりにも付き合っただき、月2回だけではなく毎週でも来ていただきたかった。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

- ・とても信頼し楽しみにしていました。ビジネスライクな対応ではなく、いつも利用者や家族に寄り添ってくれる、素晴らしいサービスを提供されていると思います。他のご利用者ご家族のために、ずっと質の高いサービスを提供してくださいね。
- ・突然始まった介護。訪問看護師さんがいてくれてとても安心でした。緊急時に対応していただけて良かった。
- ・オムツを使いたくないという父の意志を尊重し、父個人の人となりを理解していただき父も心を開いていました。人生の最後を穏やかに迎えられたのも訪問看護師のおかげです。
- ・エンゼルケアでは家族も一緒にと誘ってくださり、お陰様で父の、おじいちゃんの死をみんなで受け入れられたように思います。

# 【看護】ご利用者ご家族からの声

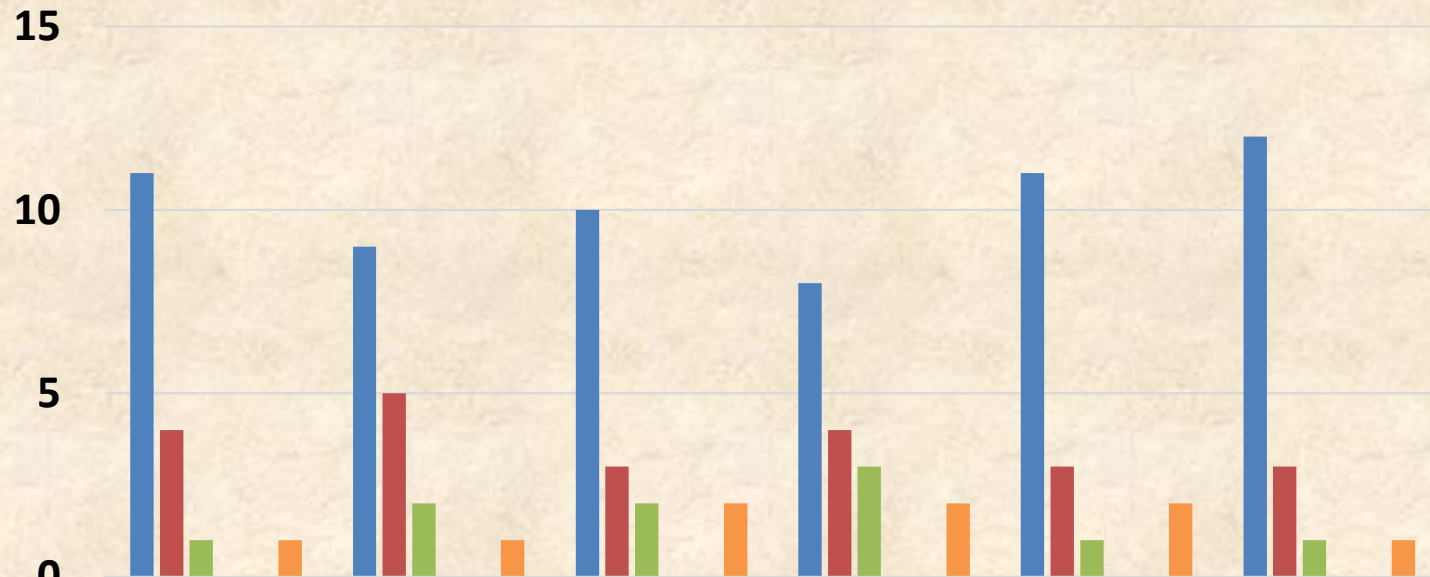
- ・ゴミ箱を2つ用意してと指示をいただけたらよかった。後で分別するのが大変だった。リビングのゴミ箱も使用されていたこともあり気になった。
- ・メールアドレスをケアマネから聞いたとメールがあったが、個人情報の扱いに疑問。
- ・祝祭日に重なるとお休みになってしまうのが、残念でした。
- ・間違えて持って帰られた呼び鈴のスイッチが、もう少し早く見つかるとうれしかった。



# 介護サービス利用者評価アンケート結果

N=17

## 令和4年度介護サービス評価アンケート結果



|           | 1  | 2 | 3  | 4 | 5  | 6  |
|-----------|----|---|----|---|----|----|
| ■ とても良い   | 11 | 9 | 10 | 8 | 11 | 12 |
| ■ 良い      | 4  | 5 | 3  | 4 | 3  | 3  |
| ■ どちらでもない | 1  | 2 | 2  | 3 | 1  | 1  |
| ■ 悪い      | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  |
| ■ とても悪い   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  |
| ■ 未回答     | 1  | 1 | 2  | 2 | 2  | 1  |

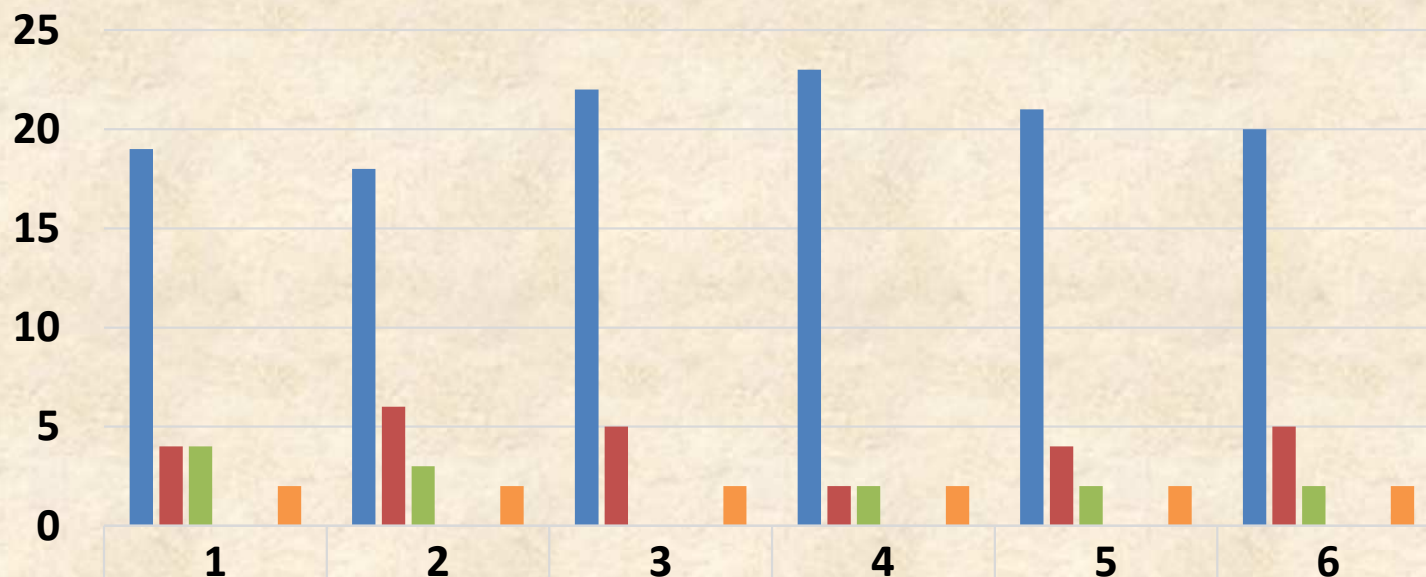
# 【介護】ご利用者ご家族からの声

- ・独居だった父のケアを良くしていただきありがとうございました。耳が悪く、コミュニケーションが難しかったと思いますが、ヘルパーさんの対応には感謝します。
  - ・本当に親切に優しくしてくださった。感謝しています。
  - ・皆さんとても明るくて、楽しく介護ができました。
  - ・よくやって頂いています。
  - ・夜間対応も実際使うことはなかったが、どれだけ心強いペンダントだったか。本当にありがとうございました。
- 
- ・コメントを書くスペースがもう少し大きければ、スタッフがもう少し大きい字で書けたと思います。字が小さく、読むのにルーペが必要でした。家族がコメントを書く欄があれば、こちらの情報をお伝えしやすくなると思います。

# 居宅サービス利用者評価アンケート結果

N=29

## 令和4年度居宅支援サービス評価アンケート結果



|           |    |    |    |    |    |    |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| ■ とても良い   | 19 | 18 | 22 | 23 | 21 | 20 |
| ■ 良い      | 4  | 6  | 5  | 2  | 4  | 5  |
| ■ どちらでもない | 4  | 3  | 0  | 2  | 2  | 2  |
| ■ 悪い      | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| ■ とても悪い   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| ■ 未回答     | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |

# 【居宅支援】ご利用者ご家族からの声

- ・介護保険の限度まで色々なサービスの利用を提案してくれました。おかげさまで心配なく利用できました。主人が亡くなって2か月過ぎましたが、まだ気持ちの整理もつかなく、後悔もあります。最後は家で看取ることが出来ました。
  - ・無理なお願いばかりだったが、対応早く、いろいろなサービス利用を提案してくれた。
  - ・各サービスの説明と細やかな気配りをして頂き、感謝しています。
  - ・何から手を付ければ良いかわからない状況を細かに対応していただきました。
  - ・一度の利用なので、回答しかねる点もありますが、事前の説明はとても良くして頂き、感謝しています。
- 
- ・要支援になったことで、突然サービス終了になってしまった。
  - ・在宅診療について、医師と家族との方針、方向性のすり合わせが難しかった。

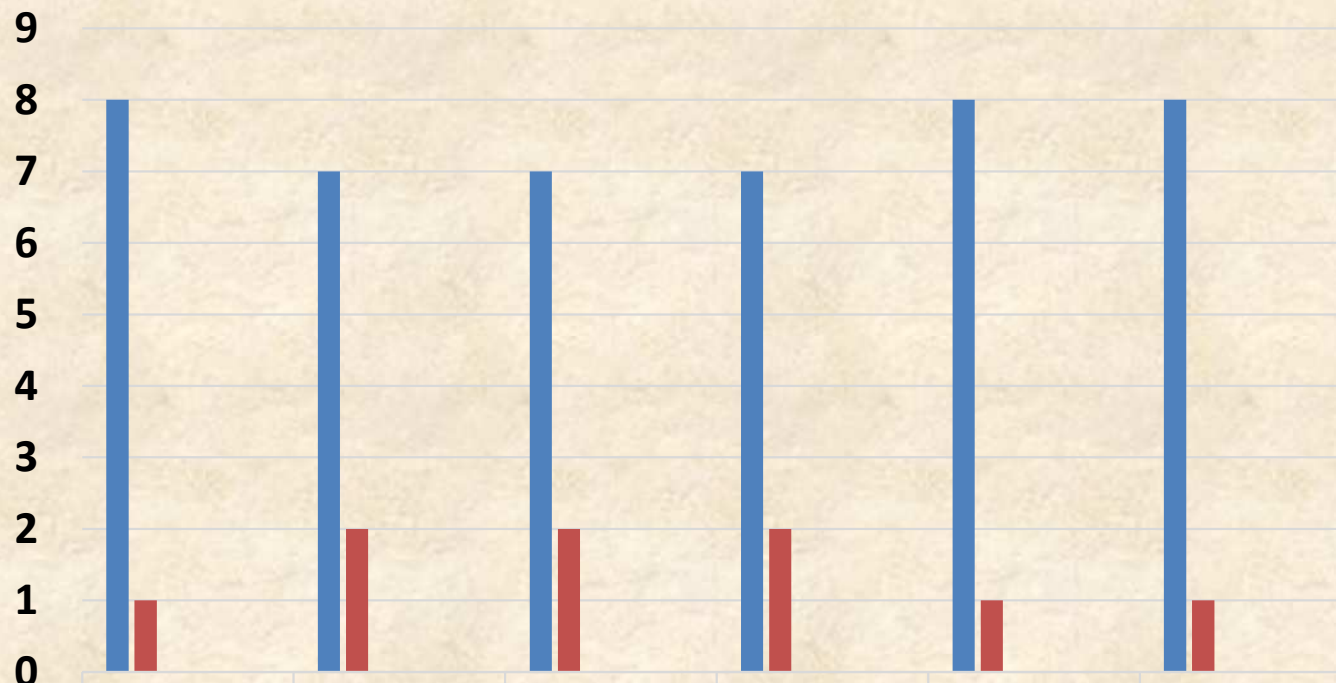
# 【居宅支援】ご利用者ご家族からの声

- ・介護保険の限度まで色々なサービスの利用を提案してくれました。おかげさまで心配なく利用できました。主人が亡くなって2か月過ぎましたが、まだ気持ちの整理もつかなく、後悔もありますが最後は家で看取ることが出来ました
- ・無理なお願いばかりだったが、対応早く、いろいろなサービス利用を提案してくれた。
- ・各サービスの説明と細やかな気配りをして頂き、感謝しています。
- ・何から手を付ければ良いかわからない状況を細かに対応していただきました。
- ・一度の利用なので、回答しかねる点もありますが、事前の説明はとても良くして頂き、感謝しています。
- ・突然始まった介護。ケアマネさんを中心にチームで支えていただきました。

# 令和4年度福祉用具利用者評価アンケート結果

N=9

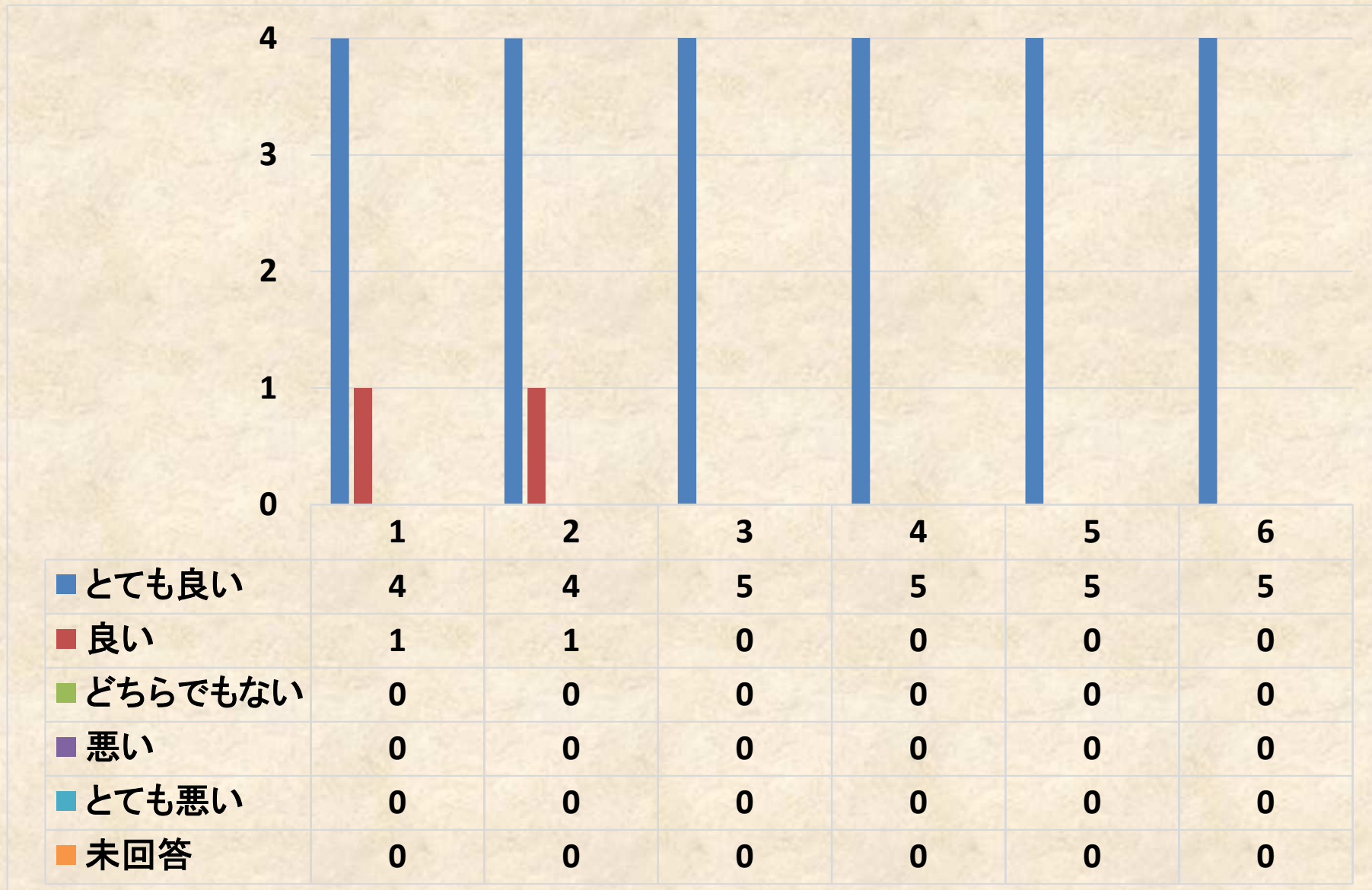
(人)



|           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| ■ とても良い   | 8 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 |
| ■ 良い      | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ■ どちらでもない | 0 | 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     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

# 令和4年度看多機利用者評価のアンケート結果

N=5



# 【看多機】ご利用者ご家族からの声

- ・普段から色々と気を配って頂き、助かりました。亡くなる前も状態を説明して頂いたり寄り添う対応をして頂き感謝しています
- ・5年余りの介護でしたが、皆様に親身に接して頂きました。高齢な私どもを優しく見守ってくださったことを感謝しています
- ・寄り添う対応をして頂き感謝しています。
- ・しっかりとお世話していただき、大変感謝しています。

- ・サービス提供日が祝日と重なった際、ヘルパーは来てもらえるようになったが、看護がお休みになるのはとても残念でした。  
しかし皆さん本当に親切に温かく接していただき感謝しております。