

**集計結果****① サービスの利用や制度についての説明はわかりやすいですか。**

回答が1又は2の人数

- |                   |       |   |   |
|-------------------|-------|---|---|
| 1. わからない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとわからない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわかる。   | ..... | 4 |   |
| 4. わかる。           | ..... | 6 |   |

**【コメント】**

- ・分かりやすく説明してくれる
- ・いつの場合でも説明がかわらずにくり返しのようと言われる
- ・説明があった時はわかるが、いざ聞かれたら難しい
- ・親切丁寧に説明してくれています。

**② 各サービス事業所の長所・短所の説明をしてくれますか。**

- |                    |       |   |   |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとしてくれない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれる。  | ..... | 2 |   |
| 4. してくれる。          | ..... | 8 |   |

**【コメント】**

- ・みなさんキッチンとあいさつしてくれます
- ・モニタリングで1対1の教え方や対面してくれる時がある
- ・聞くとしてくれる
- ・丁寧に説明してくれています。

**③ 担当職員の態度(あいさつ、言葉遣い、電話応対等)に失礼はないですか。**

- |                    |       |   |   |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとしてくれない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれる。  | ..... | 1 |   |
| 4. してくれる。          | ..... | 9 |   |

**【コメント】**

- ・決めた日や時間を守っている
- ・感じがいいです
- ・全く失礼なことはありません。

**④ あなた(利用者ご本人やその家族)の身になって、話を十分に聴いてくれますか。**

- |                     |       |   |   |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. 聴いてくれない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うと聴いてくれない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うと聴いてくれる。  | ..... | 2 |   |
| 4. 聴いてくれる。          | ..... | 8 |   |

**【コメント】**

- ・電話でそうだんしても予定を考えて訪問して話をしてもらった
- ・利用者の話はやさしく聞いてくれます
- ・しっかりと聴いてくれています。

**⑤ 各事業所と連絡を取り合い、今の自分たち(利用者ご本人やその家族)の状況を十分わかって  
くれていますか**

- |                     |       |   |   |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. わかっていない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとわかっていない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわかっている。  | ..... | 3 |   |
| 4. わかっている。          | ..... | 7 |   |

**【コメント】**

- ・私の方から話してるとその時はわかってくれる
- ・書類が新しくなってみて、伝えていたことがわかった
- ・わかっていただいています
- ・十分にわかってくれた上で、配慮してくれています。

⑥ 休日や時間外の対応はきちんとしてくれますか。

- |                     |       |   |   |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. してくれない。          | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとしてくれない。  | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれる。   | ..... | 1 |   |
| 4. どちらかと言うとしてくれる。   | ..... | 3 |   |
| 5. 休日や時間外に利用したことがない | ..... | 6 |   |

【コメント】

- ・きちんと対応してくれている
- ・書類の内容には休日・時間外のことがない
- ・休日・時間外は基本的に自宅で過ごしています
- ・しっかりしてくれている。

⑦ 困ったとき、何かあったときに迅速に対応してくれますか。

- |                    |       |   |   |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとしてくれない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれる。  | ..... | 0 |   |
| 4. してくれる。          | ..... | 5 |   |
| 5. 特に困ったことがなかった    | ..... | 3 |   |

【コメント】

- ・別に困ったことはないのもまだ対応はしていない
- ・困った時早く相談に来てくれる
- ・特に心配はなかったです。
- ・すぐ対応してくれています。

⑧ 相談したことについて、選択肢を設けた解決法を提示して、自分で決められるように情報提供をしてくれていますか。

- |                    |       |   |   |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うとしてくれない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれる。  | ..... | 1 |   |
| 4. してくれる。          | ..... | 8 |   |

【コメント】

- ・ひざが痛くなった時良くしてもらった
- ・しっかりと、情報提供をしてくれています。

⑨ 利用しているサービス事業所に対する希望・要望・不満(苦情)を、その事業所へうまく伝えてくれていますか。

- |                       |       |   |   |
|-----------------------|-------|---|---|
| 1. 伝えてくれない。           | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれていない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれている。  | ..... | 5 |   |
| 4. 伝えてくれている。          | ..... | 5 |   |

【コメント】

- ・書類が新しくなってみて、伝えている事がわかった
- ・伝わっていると思います
- ・十分に伝えてくれています。

⑩ 職員は約束を守りますか。

- |                  |       |   |   |
|------------------|-------|---|---|
| 1. 守らない。         | ..... | 0 |   |
| 2. どちらかと言うと守らない。 | ..... | 0 | 0 |
| 3. どちらかと言うと守る。   | ..... | 1 |   |
| 4. 守る。           | ..... | 9 |   |

【コメント】

- ・守ってくれます
- ・手帳の更しんや年2回の訪問など守ってしてくれる
- ・秘密を厳守してくれています。

【その他 コメント】

- ・特になし

アンケートでいただいた意見について

今後もお一人おひとりの相談に丁寧に対応していきたいと思っております。  
ご協力いただきました皆様、どうもありがとうございました。