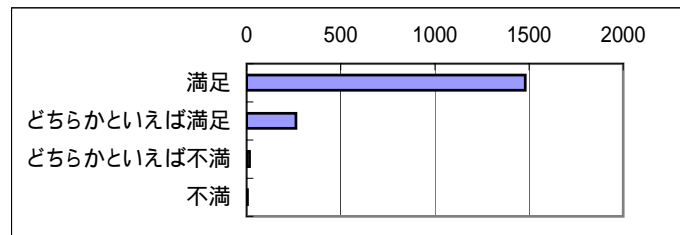


平成18年度 横浜市福祉サービス協会 居宅介護支援お客さまアンケート

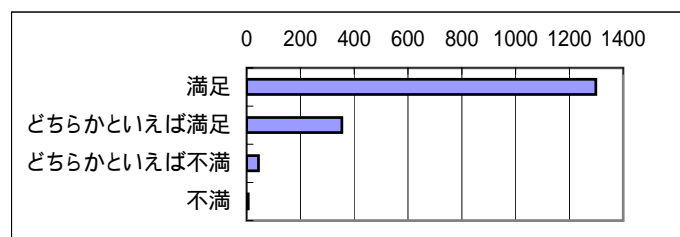
問1. 職員の対応は丁寧ですか？
(挨拶や対応の際の言葉使いや態度は丁寧ですか？)

回 答	回答数	回答率
満足	1480	83%
どちらかといえば満足	262	15%
どちらかといえば不満	15	1%
不満	4	0%



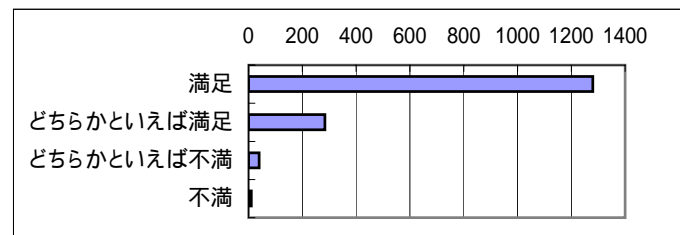
問2. 契約書や重要事項説明書についての説明はわかりやすかったですか？

回 答	回答数	回答率
満足	1298	73%
どちらかといえば満足	354	20%
どちらかといえば不満	44	2%
不満	6	0%



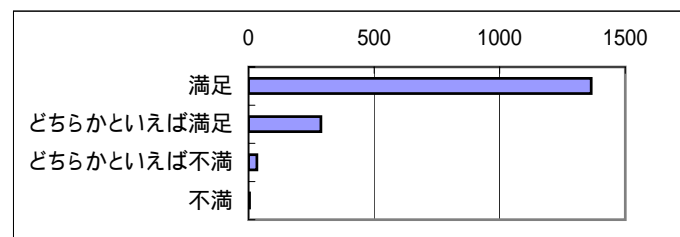
問3. 個人情報使用同意書について、個人情報の使用目的や守秘義務についての説明はわかりやすかったですか？

回 答	回答数	回答率
満足	1280	72%
どちらかといえば満足	284	16%
どちらかといえば不満	39	2%
不満	10	1%



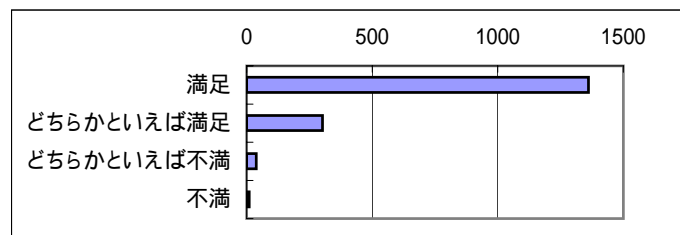
問4. ご利用者様やご家族の希望はサービス計画に反映されていますか？

回 答	回答数	回答率
満足	1364	77%
どちらかといえば満足	288	16%
どちらかといえば不満	33	2%
不満	4	0%



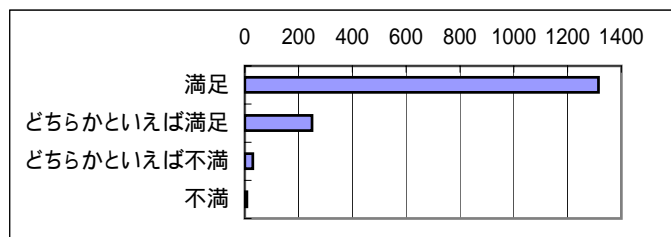
問5. 意見や要望を聞く体制とその対応は整っていますか？
(職員に気軽に意見や要望を伝えられる環境ですか？)

回 答	回答数	回答率
満足	1361	77%
どちらかといえば満足	302	17%
どちらかといえば不満	38	2%
不満	10	1%



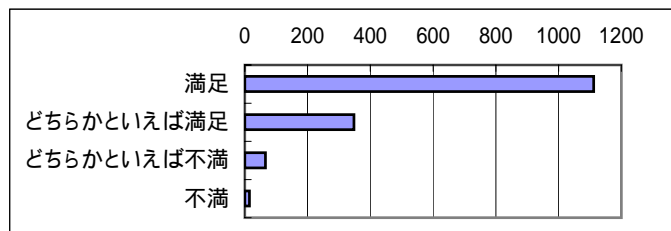
問6. ご利用者様やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、職員は速やかに丁寧に対応をしていますか？

回 答	回答数	回答率
満足	1315	74%
どちらかといえば満足	250	14%
どちらかといえば不満	30	2%
不満	8	0%



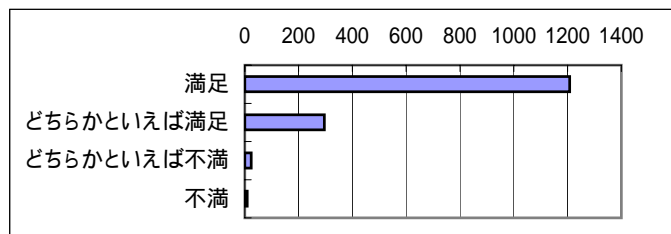
問7. 介護保険の対象とならないサービスについて、職員から説明がありましたか？

回 答	回答数	回答率
満足	1112	63%
どちらかといえば満足	348	20%
どちらかといえば不満	66	4%
不満	15	1%



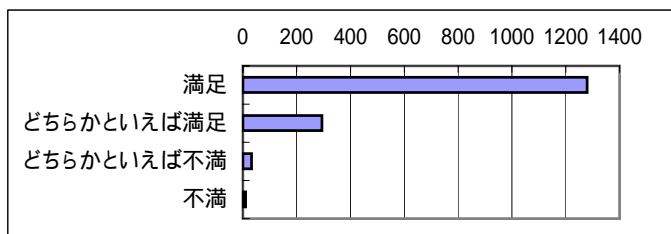
問8. 利用しているサービスに対する不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしてくれますか？

回 答	回答数	回答率
満足	1208	68%
どちらかといえば満足	296	17%
どちらかといえば不満	24	1%
不満	9	1%



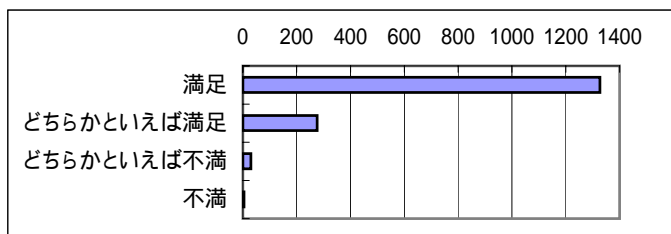
問9. サービス利用票をお渡しする時の説明は、わかりやすいですか？
(サービス内容・時間・単位・金額などの説明はわかりやすいですか？)

回 答	回答数	回答率
満足	1279	72%
どちらかといえば満足	294	17%
どちらかといえば不満	32	2%
不満	10	1%



問10. 職員は専門家としてご利用者様やご家族に対して適切な助言をしていますか？

回 答	回答数	回答率
満足	1327	75%
どちらかといえば満足	276	16%
どちらかといえば不満	30	2%
不満	4	0%



問1	満足	1480
	どちらかといえば満足	262
	どちらかといえば不満	15
	不満	4
問2	満足	1298
	どちらかといえば満足	354
	どちらかといえば不満	44
	不満	6
問3	満足	1280
	どちらかといえば満足	284
	どちらかといえば不満	39
	不満	10
問4	満足	1364
	どちらかといえば満足	288
	どちらかといえば不満	33
	不満	4
問5	満足	1361
	どちらかといえば満足	302
	どちらかといえば不満	38
	不満	10
問6	満足	1315
	どちらかといえば満足	250
	どちらかといえば不満	30
	不満	8
問7	満足	1112
	どちらかといえば満足	348
	どちらかといえば不満	66
	不満	15
問8	満足	1208
	どちらかといえば満足	296
	どちらかといえば不満	24
	不満	9
問9	満足	1279
	どちらかといえば満足	294
	どちらかといえば不満	32
	不満	10
問10	満足	1327
	どちらかといえば満足	276
	どちらかといえば不満	30
	不満	4

有効回答数
1776

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
1	HSTにし	1	私は平成元年に脳梗塞と診断され現在、身体障害者です。毎月職員の皆様方の来訪には感謝満足しています。	好評価
2	HSTにし	1	上品である	好評価
3	HSTにし	1	丁寧です	好評価
4	HSTにし	1	毎週のヘルパー皆様方に感謝いたします	好評価
5	HSTにし	1	色々と細かく心配してくださりお話をよく聞いてくださいます。安心します	好評価
6	HSTにし	1	大変よろしいです	好評価
7	HSTにし	1	とても気を使ってくれています	好評価
8	HSTにし	1	対応はみなさん丁寧で満足です	好評価
9	HSTにし	1	いつも笑顔で対応していただいて母も喜んでいます	好評価
10	神奈川	1	非常に丁寧です	好評価
11	神奈川	1	ふつうです	その他
12	神奈川	1	とっても明るく笑顔でいつもご対応いただけてます	好評価
13	神奈川	1	人によって色々です。ハッキリいえません。特に電話の対応(ケアマネジャーを除いて)はいろいろです。	要望・意見
14	神奈川	1	慣れてくると言動が悪くなっていく。	苦情
15	神奈川	1	毎月必ず来てくれるので安心です。	好評価
16	神奈川	1	一回は話を聞いてほしい。すぐに「ダメ」と言わないで考えてみますと	苦情
17	金沢	1	やさしく指導している	好評価
18	金沢	1	とても話しやすく助かっています	好評価
19	金沢	1	毎日お会いできるのが楽しみで明るく大変丁寧に対応して頂いています	好評価
20	金沢	1	お忙しいのによくやったださいます。	好評価
21	金沢	1	言葉遣いそのくらい丁寧でよいと思います	好評価
22	金沢	1	自然に打ち解けあうことが出来た	好評価
23	金沢	1	母の話もよく聞いてくださってやさしく対応して下さいます	好評価
24	金沢	1	満足しております。日時もこちらにあわせていただける。	好評価
25	金沢	1	わかりやすいです	好評価
26	港北	1	ご丁寧にして頂いております。	好評価
27	港北	1	あまり丁寧すぎるのもこちらが気を使うので普通でよいと思います。お客様ではなく私どもは利用者なのですから。	要望・意見
28	港北	1	大変良いです	好評価
29	港北	1	とても感じが良いと思います	好評価
30	港北	1	敬老の言葉使いが荒い	苦情
31	港北	1	たまに電話に出るケアマネさんに要領の悪い質問を受けて不愉快になることがある。	苦情
32	港北	1	丁寧すぎるくらい丁寧にしてくださり恐縮しております。	謝辞
33	港北	1	丁寧すぎるくらいもう少しだけでもいいと思う。	要望・意見
34	新子安	1	皆さん良い方が来て下さって有り難く存じます	好評価
35	新子安	1	職員の方にはよく分かるよう丁寧にお話していただいています。来宅を楽しみにしています。感謝しております。	好評価
36	新橋	1	介護支援専門員として対応は適切で信頼できます。むしろ丁寧は望みません。	好評価
37	新橋	1	スタッフの方が少ないようで、なかなか声がかげにくくなった	その他
38	新橋	1	勝手な変更しても、いつも丁寧に対応して下さいます	好評価
39	新橋	1	丁寧	好評価
40	新橋	1	本人は体調により職員さんに感謝あり、別のときもあるようです	その他
41	新橋	1	まったく言うことがありません	好評価
42	新橋	1	皆さん丁寧に対応してくれます	好評価
43	新橋	1	本人に聞いてみたら「少し冷たく感じる」と言っていました	苦情
44	新橋	1	ホームに伺ったときすぐに声かけ、ショートの方に連絡をして下さる	好評価
45	戸塚	1	時々何かあるととても丁寧にあやまって下さるのですが、言葉より行動で対応していただきたいです。	苦情
46	戸塚	1	はっきりして良いのですが利用者にとってはもう少し話を聞いて欲しいので	要望・意見

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
47	戸塚	1	母(当人)との人的コミュニケーションが一番ポイントと思われる。故に1-1:なるべく熟年(中年)の女性で長期介護をお願いしたい。1-2:表面上「優しい、心暖かい」タイプの方がよいのではないか。(いかにもアルバイト、気に入っていないタイプでなければよいのでは)	要望・意見
48	戸塚	1	介護される本人が車椅子に頼ってばかりなので、外に出た時、なるべく歩かせて欲しい。本人が嫌がっても少しくらい怒ってもいいですからお願い	要望・意見
49	中山	1	必ず挨拶してくれます。	謝辞
50	藤棚	1	とても親切にいただいています	好評価
51	藤棚	1	丁寧です	好評価
52	藤棚	1	感じよいお人柄が分かります	好評価
53	保土ヶ谷	1	特に親切でやさしい指導に感謝しております。	好評価
54	保土ヶ谷	1	細かいことに気を使ってくれる。話をよく聞いてくれる。	好評価
55	保土ヶ谷	1	ヘルパーの靴の脱ぎ方	苦情
56	保土ヶ谷	1	職員の方の都合を一面に出して利用者を中心に考えていない。利用者の話をしっかり聞いて受け止めて欲しい。	苦情
57	保土ヶ谷	1	少し時間が欲しい	要望・意見
58	保土ヶ谷	1	いつもやさしく私の体調を気遣ってくださり大変ありがたく存じております	好評価
59	保土ヶ谷	1	丁寧です	好評価
60	保土ヶ谷	1	実情に応じて対応してくださっています	好評価
61	保土ヶ谷	1	大変によくしてくれています。心から感謝しています	好評価
62	保土ヶ谷	1	いつも丁寧なご挨拶です	好評価
63	保土ヶ谷	1	特に 小さんの親切行き届いてとても感謝しています	好評価
64	保土ヶ谷	1	やさしい話し言葉	好評価
65	保土ヶ谷	1	いつも明るく丁寧です	好評価
66	保土ヶ谷	1	そちらの心遣いが伝わってくるよう丁寧です。	好評価
67	本牧原	1	大変丁寧です	好評価
68	本牧原	1	いつも親切に声をかけてくださいます	好評価
69	緑	1	みなさまご親切です	好評価
70	緑	1	2人とも良い方で助かっています	好評価
71	緑	1	すべての面でこれ以上はないくらいお上品でご丁寧だと思います	好評価
72	南	1	私の質問について丁寧親切に応じてくれます	好評価
73	南	1	訪問のたびとても明るく感じがいいです	好評価
74	南	1	母も大変喜んでます	好評価
75	南	1	親切です	好評価
76	南	1	大変良くしてくださいました	好評価
77	南	1	いつも丁寧に対応してくださいます	好評価
78	南	1	普通の会話でいいと思う	要望・意見
79	南	1	私たちの立場になって考えてほしい。	要望・意見
80	HSTにし	2	何とも言えない	その他
81	HSTにし	2	理解力がないためよく分かりませんでした。でも不満はありません。	その他
82	HSTにし	2	時間がなかった	要望・意見
83	HSTにし	2	ハートサポートの件、いきなりで驚きました	その他
84	HSTにし	2	非常にわかりやすく説明がありました	好評価
85	いずみ	2	説明は理解不能。書類自体が理解しにくい。	苦情
86	神奈川	2	わかりやすく説明されます	好評価
87	神奈川	2	説明があっても事項が複雑で矛盾することもあります	要望・意見
88	神奈川	2	左耳しか聞こえないのでゆっくり大きな声で話してほしい	要望・意見
89	神奈川	2	教えていただいてもすぐには利用できないことが多いので残念です。* 上記と同人	要望・意見
90	金沢	2	わかりやすく説明されます	好評価
91	金沢	2	説明は受けているが内容は忘れてしまう	その他
92	金沢	2	何年も前で覚えていない	その他
93	金沢	2	理解できた説明を受けた	好評価
94	金沢	2	どちらかと言えばまんぞくできますが、理解できないところもある	要望・意見
95	港北	2	年令を重ねますと特に理解しにくくなりますが、よく説明していただきありがたく存じます。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
96	港北	2	説明を聞いたときはわかっているつもりで聴いているのですが、後になって分からないときはよく説明していただきます。	好評価
97	港北	2	ご親切に説明をしていただきますが私の健康の状態ですから…	その他
98	港北	2	85歳になれば理解しづらい	その他
99	港北	2	きちんとありました	好評価
100	港北	2	義務としての説明と相手に理解させれ説明にギャップがあるように思う。	要望・意見
101	新子安	2	契約書や届出書が多いように思う。 もっと簡単にならないでしょうか？	要望・意見
102	新橋	2	簡潔でとても分かり易い	好評価
103	新橋	2	よく理解できるまで説明	好評価
104	新橋	2	いつもよく説明して下さるので申し分なし	好評価
105	新橋	2	いつも丁寧に説明して下さる	好評価
106	戸部	2	重要事項の説明は共通化して簡素化し何回も同じ説明を受けなくてよいように工夫してほしい。	要望・意見
107	藤棚	2	お帰りになった後ほっとし安心します。有り難いことです。	好評価
108	保土ヶ谷	2	特にわかりやすく説明していただき、すべてに感謝でいっぱいです。	好評価
109	保土ヶ谷	2	1日の金額2時間でいくら分からない	要望・意見
110	保土ヶ谷	2	色んなことが少しずつ分かってきた	その他
111	保土ヶ谷	2	耳が遠いので分かり易く何度も教えてください	好評価
112	保土ヶ谷	2	わかりやすいです	好評価
113	保土ヶ谷	2	短時間で内容認識が出来ないこともあると思う	要望・意見
114	保土ヶ谷	2	時間不足であまり説明が足りないと思う	苦情
115	舞岡	2	ケアマネジャー産のアドバイスでよく話し合っています。	好評価
116	緑	2	わかるけど難しい	その他
117	緑	2	本音を言えば説明を受けても頭に入ってこない いい加減に聞き逃してしまうといったところです。 どうでもいいような気がして…	その他
118	南	2	満足しております	好評価
119	南	2	とてもやさしく教えてください	好評価
120	南	2	説明は理解しますが忘れてしまうことも沢山あります	その他
121	南	2	説明をなさらなくても一読してわかる書き方してください	要望・意見
122	南	2	大変わかりやすく説明してくださいました	好評価
123	南	2	わかりやすく説明してください	好評価
124	南	2	むずかしいことを言われてもわかりません	要望・意見
125	南	2	細かい説明ではなく、大まかで解りやすい説明をお願いします。	要望・意見
126	HSTにし	3	話はあったと思いますがよく理解できなかった。	その他
127	HSTにし	3	同意はあったが…疑問は残る	その他
128	HSTにし	3	連絡の必要性はあるが調整は困難	その他
129	HSTにし	3	守秘義務当然のこと故説明無しと思います	その他
130	神奈川	3	よく覚えていませんが、サービスをお受けするようになって、ヘルパーさんの態度から、ご趣旨は守られていると感じています。	その他
131	神奈川	3	聞いてない	その他
132	金沢	3	信用している	好評価
133	金沢	3	信頼してお話しています	好評価
134	金沢	3	話さないことが当然のことですから気にしたことはありません	その他
135	金沢	3	説明というのは特になし	その他
136	金沢	3	説明があったかどうかは古いことなので(私は家族のうち1人死去した 今1人)よく覚えていないが説明はあったものと了解している また他の業者に渡すことはないものと了解している	その他
137	金沢	3	意味不明です	その他
138	港北	3	重要事項説明書にもあるのであまり必要ないと思う。	要望・意見
139	新子安	3	個人情報の流出については業者さんの良識が頼りだと思しますので 注意願います。	要望・意見
140	新橋	3	母の現状についてそんなに気にしてもらわなくても気にはなりません(気にする方もいるのかもしれませんが)	好評価
141	新橋	3	個人情報については信頼している	その他

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
142	中山	3	もちろん信頼しております、	好評価
143	藤棚	3	そのようなことはありません	好評価
144	藤棚	3	(ありません)困ったときに力になって相談に乗っていただけます	好評価
145	保土ヶ谷	3	説明があった記憶がない	その他
146	保土ヶ谷	3	ありませんでした	要望・意見
147	保土ヶ谷	3	特になかったと思う	その他
148	緑	3	言わないのが常識ですので・・・	その他
149	緑	3	満足ではなく大満足	好評価
150	HSTにし	4	返事等が次回の訪問等遅いと思います	要望・意見
151	HSTにし	4	足がむくんでいるので調味料濃い味にしない	要望・意見
152	HSTにし	4	よく希望通りにやってくれます	好評価
153	神奈川	4	反映させていただきます	好評価
154	神奈川	4	何時も変わらず明るい態度で接して下さいますので、私も楽しく感謝しつつサービスを受けています。	好評価
155	金沢	4	反映していただいております	好評価
156	金沢	4	病院に通っている者です。病院の予約が優先するので日時の変更を依	その他
157	金沢	4	計画立案・作成にあたり誠実に対応してくれた	好評価
158	金沢	4	よく考えてくださっております	好評価
159	金沢	4	もう一度請求書についてくる介護サービスの内容について知りたいと思	要望・意見
160	港北	4	ベツ、歩行器、生活援助などの解決	要望・意見
161	港北	4	本人も私たちも思います	好評価
162	新子安	4	今まで通りで結構です	好評価
163	新橋	4	当方の身になって積極的に介護サービスの計画を立案	好評価
164	新橋	4	反映させていただいてます	好評価
165	新橋	4	こちらの立場になってよく理解してくれてありがたいです	好評価
166	新橋	4	協会、業者さんとも細かく聞いてくれます	好評価
167	新橋	4	本人にやる気があればのこと	その他
168	藤棚	4	ヘルパーさんの手都合で仕方のないことなので了解	その他
169	藤棚	4	大変な仕事だと思います	好評価
170	保土ヶ谷	4	大変満足しております。いつもありがとうございます。	好評価
171	保土ヶ谷	4	いつも私に良かれと配慮してくださいます	好評価
172	保土ヶ谷	4	満足です	好評価
173	保土ヶ谷	4	応じていただいております	好評価
174	保土ヶ谷	4	私たちがわからない部分もちゃんと分かるように説明して下さいます。	好評価
175	保土ヶ谷	4	いつもいつも親切させてありがとう	好評価
176	保土ヶ谷	4	この点には非常に満足、感謝しております。	好評価
177	緑	4	話を良く聞いてもらって対応策も考えて下さっています	好評価
178	緑	4	希望を快く聞いてくださります	好評価
179	緑	4	ショートステイの予約は迅速でよい	好評価
180	緑	4	積極的にというより親身になってご一緒に何が最善かを考えてくださいま	好評価
181	南	4	臨時に人が入ったとき、活動内容が良く伝わっていない事が多々あり困	苦情
182	南	4	とてもよくサービスを考えてくれます	好評価
183	南	4	短時間ですので私の出来ないことを重点的に終ってます	その他
184	HSTにし	5	ヘルパーさんと言えども、やはり他人様なので気安くは伝えられませ	その他
185	HSTにし	5	多人数の要望の調整は困難	その他
186	HSTにし	5	親切に聞いてくださいます	好評価
187	HSTにし	5	難問です。世話になっている以上	その他
188	HSTにし	5	足のつま先が思うように上がらない。つかかる。	その他
189	HSTにし	5	優しい方で何でも言えます。	好評価
190	神奈川	5	気軽に伝えられますが不満はありません。要望を気軽に伝えられます	好評価
191	神奈川	5	常に時間に追われ不満や要望は伝えにくい	要望・意見
192	神奈川	5	要望は伝えられますが、その要望は実現不可能なことが多いです	その他
193	金沢	5	気軽に話せる	好評価
194	金沢	5	安心して任せている	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
195	金沢	5	特別な伝達事項は現在ありませんが、いつでも聴いて下さると安心致しております	好評価
196	金沢	5	満足とか不満とか気にしたことはありません	その他
197	金沢	5	ヘルパーさんとの相性にも応じてもらえた	好評価
198	金沢	5	何でもお話できます	好評価
199	金沢	5	話を気軽に聞いてくれるので助かります	好評価
200	金沢	5	満足しています	好評価
201	港北	5	あまり不満はございませんのでお話ししておりません。	好評価
202	港北	5	充分です。かえって私どものTELして聴くことがご迷惑ではないでしょう	好評価
203	港北	5	電話ですが、すぐ返答がありますのでOK	好評価
204	港北	5	担当者の個人差、人間関係にもより難しい場合もあると思います。現時点では満足しています	その他
205	港北	5	こちらの要望をどう受け止めておられるかどうお考えかまだわかりませんが、とにかくお話ししております。	その他
206	新子安	5	私の体調のことよく聞いていただいております	好評価
207	新橋	5	体制との対応はある程度我慢するのも礼儀でしょう	その他
208	新橋	5	気軽に伝えられる環境です	好評価
209	新橋	5	ケアマネージャさんには、本人の不満、家族側の希望、常に丁寧に聞いてくださっています。	好評価
210	新橋	5	どんなことでも話せられて本当に頼りにしています	好評価
211	新橋	5	家に見えたときは不満、愚痴を聞いてもらっているが迷惑かな？	その他
212	戸塚	5	要望を伝える事について対応を整えて下さっていると思いますがこちらの要望に対する答えはいくつか納得いかない点があります。	苦情
213	戸塚	5	本人を前に内にか困っていることはと言われても本音は出にくいのでは？身近なヘルパーさん活動(パラツキ防止)具体的内容のアンケートで全体指導、より充実した活動が育つのではと思いますが。	要望・意見
214	藤棚	5	介護保険改正前のほうが良かった	その他
215	藤棚	5	親切に聞いてくださいます	好評価
216	藤棚	5	月一度見に来ていただき、現在の病状をよく聞いて温かくして気分がほぐれ笑顔になります	好評価
217	保土ヶ谷	5	何でも相談できとてもありがたく思っています。	好評価
218	保土ヶ谷	5	視覚障害者の意見が反映されない	苦情
219	保土ヶ谷	5	整っていない	苦情
220	保土ヶ谷	5	制度が不便になってしまった	その他
221	保土ヶ谷	5	何時も優しく見守ってくださっております。感謝しております。	好評価
222	保土ヶ谷	5	信頼関係がそれほど出来ていない	苦情
223	保土ヶ谷	5	いつも私の要望をちゃんと聞いてくださいます	好評価
224	保土ヶ谷	5	気軽に意見を言っています	好評価
225	保土ヶ谷	5	安心して気楽に困っていることの相談にのって頂けます	好評価
226	保土ヶ谷	5	困ったことは気軽に相談いただいております	好評価
227	保土ヶ谷	5	よく私たちの気持ち聞いてくださいます	好評価
228	保土ヶ谷	5	担当者による違い	苦情
229	保土ヶ谷	5	こちらの家族の傾向かも知れませんが不満・要望を言うのに気を使ってしまう	その他
230	本牧原	5	割合に職員がやさしく伝えやすいと思ってます	好評価
231	本牧原	5	2人目のケアマネさん(村岡さん)が良く話を聞いてくださりありがたい	好評価
232	緑	5	つつい話が長くなってしまい引き止めてしまいます	その他
233	緑	5	気軽に要望や相談を聞いてくださいます	好評価
234	緑	5	色々教えてくださるので助かっています	好評価
235	南	5	要望が通らない	苦情
236	南	5	ヘルパーが活動しない時間帯でないとゆっくり話せない	要望・意見
237	南	5	話をよく聞いてくれます	好評価
238	南	5	近所の関係等よく聞いてくださって相談も乗ってくださいます 大変救われております	好評価
239	南	5	ホームヘルパーさんはよく働いてくれています	好評価
240	南	5	言いづらいことがあります。	苦情

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
241	HSTにし	6	親切です	好評価
242	HSTにし	6	遅いほうです	苦情
243	HSTにし	6	何度か変更しましたが、それ由に素早く対応してくれます	好評価
244	神奈川	6	忙しすぎて素早くは無理なときが多いようです	その他
245	金沢	6	病気等による変更依頼に速やかに了解を得た	好評価
246	金沢	6	こちらの無理なお願いも快く素早く対応してくださり、有り難く思っております	好評価
247	金沢	6	よく説明してくれた	好評価
248	金沢	6	満足ではないが対応はしてくれる	その他
249	金沢	6	満足に対応してくださる	好評価
250	金沢	6	忘れられたことあり	苦情
251	金沢	6	リハビリのため天気の良い日は歩行通所をしたいと申し出たところ快く対応してくださいました	好評価
252	港北	6	ふつうです	その他
253	港北	6	50%くらい	要望・意見
254	港北	6	時間帯や休日には連絡とれずにこまったことがある。	苦情
255	港北	6	急に入院となった時など連絡その他適切な行動をしてくれた。	好評価
256	新子安	6	いつもわがまを聞いてくれ、嫌な顔をせずすぐ対処してくれます	好評価
257	新橋	6	適切に対応	好評価
258	新橋	6	まだ急なサービス変更をお願いした事はありませんが、その時は満足できる対応してくださると思います。	その他
259	新橋	6	無論です、すぐに善処してくださるので助かります	好評価
260	新橋	6	このときの対応にはいつも有り難く思っています	好評価
261	新橋	6	風邪等その日に医院に行きたいと思っても日程に入っていないときは、思うとおりにならないのが不安です	要望・意見
262	新橋	6	体調不良や都合でサービスの休みを気持ちよく応答してくれます	好評価
263	新橋	6	急に変更を申し出るので、出来ないこともたまにある。無理と分かっているのが不満ではない。	その他
264	戸塚	6	いつもいっぱいワクワクがなくて不安な時があります。 * 上記と同人	要望・意見
265	戸部	6	連休のときは連絡がしにくい。	要望・意見
266	藤棚	6	お話を良く聞いてくださいます	好評価
267	保土ヶ谷	6	すべて対応すばやく親切に行動してくださいます。	好評価
268	保土ヶ谷	6	回数増まで1ヶ月かかった	苦情
269	保土ヶ谷	6	急に入院した時こちらの手落ちを咎めず優しく種々と丁寧にやってくさいました	好評価
270	保土ヶ谷	6	柔軟に対応して頂いています	好評価
271	保土ヶ谷	6	お互い無理があってはならないと考えますのでありません	その他
272	保土ヶ谷	6	急の変更を申し出ても対応していただいて感謝しています	好評価
273	保土ヶ谷	6	すぐに対応していただいています	好評価
274	保土ヶ谷	6	とっても対応が早いと思います	好評価
275	保土ヶ谷	6	何でも相談に乗ってくれてアドバイスいただけるので感謝しています	好評価
276	保土ヶ谷	6	電話連絡を朝の時間8時30分頃より出来ること希望したいと思います	要望・意見
277	本牧原	6	すばやく対応してくれます	好評価
278	本牧原	6	金曜日がいっぱい変更できない時がありました	要望・意見
279	舞岡	6	まだ実例はありませんが、よく教育されており満足いく状況にあると思ひ	好評価
280	舞岡	6	きめ細かい配慮をお願いしたい。	要望・意見
281	緑	6	急な変更ですから素早くというわけにはいきません。しかし必ず返事はあります。	その他
282	緑	6	いつも早いと存じます	好評価
283	緑	6	素早く調整してくれます	好評価
284	緑	6	ご親切に対応くださり本当に感謝しております	好評価
285	南	6	一度だけ電話が萩さんに繋がらずお休みがあったけど他の日は対応がよくいってます	その他
286	南	6	とても親切に対応してくださいます。感謝しております。	好評価
287	南	6	私は89歳の老人ですので重いものを持たませんがヘルパーさんが対応してくれます	好評価
288	南	6	なかなか返事が課えっチェコないときがありました。	苦情

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
289	HSTにし	7	何でもよく仕事をしてくださいます	好評価
290	HSTにし	7	冊子のみ	苦情
291	HSTにし	7	訪問医、衛生士の件、たいへん遅いです	苦情
292	HSTにし	7	多少の説明がありましたがこの程度かな？	要望・意見
293	HSTにし	7	聞けば応えてくれる	その他
294	神奈川	7	説明は書類等で分かりますが効果にならない規定に疑問を感じる場合があります。特には一とサービスは理解し難い点が多い	その他
295	金沢	7	ハッキリ言ってくださり対処の仕方も教えていただきます	好評価
296	金沢	7	説明はありましたが本人しか分からない症状もあり理解できないことも多	その他
297	港北	7	説明には満足ですが決定事項について疑問を感じます。	その他
298	港北	7	自分もきちっと聞いていない時もあるかもしれません	その他
299	港北	7	それは聞いておりません	その他
300	港北	7	どういうわけか、ケアマネと指導員の説明に違いがあって大変憤りを感じ	苦情
301	新子安	7	説明は満足。内容は不満	要望・意見
302	新橋	7	まだまだ家族が勉強不足なもので	その他
303	新橋	7	今までも色々の処置を教えてくださいよくやっています	好評価
304	新橋	7	介護程度、出来ない事項などよく話してくれました	好評価
305	新橋	7	今まで伺ったことがないので何とも言えない	その他
306	保土ヶ谷	7	対象とならないものは分かり易く説明してくださいます	好評価
307	保土ヶ谷	7	こちらの不明な点を解消するよういつも努力してくれています	好評価
308	舞岡	7	説明はない	その他
309	緑	7	介護保険の対象外のサービスが勉強不足で内容が分かりません	要望・意見
310	緑	7	説明はわかりますが行政の決まりとかあまりにも弱者に不利になり過ぎているように思います	その他
311	緑	7	満足ではなく大満足	好評価
312	南	7	ハートサポートのことは知りませんでした	苦情
313	南	7	説明書を見せてもらい説明がありました	好評価
314	南	7	ケアマネジャさんとベッド会社の人までお出になってベッドのことについて、よく説明がありました満足のいく結果が得られました	好評価
315	南	7	色々、お話を聞いてくださるので助かっています	好評価
316	南	7	説明は丁寧にしていただいたのですが、サービスの内容についてこれは？とわからない点もあります。	要望・意見
317	南	7	は一と・さぼ一との説明を書類で説明してください。(難聴のため)	要望・意見
318	HSTにし	8	してくれているか確認できない	その他
319	HSTにし	8	何の不満もありません	好評価
320	HSTにし	8	皆様よく気を配ってくれています	好評価
321	HSTにし	8	夕食のおかずはほとんど食べません。味の付け合いが少々なので不満あるようにみえます。	要望・意見
322	神奈川	8	いままでに不満や苦情はありません	好評価
323	神奈川	8	ヘルパー変更等調整を理解していただきますが、その調整が上手く出来ないことが多く残念です	その他
324	金沢	8	デイケアのご飯がマズイことをCMに言ったところで改善されないでしょ	その他
325	金沢	8	特段なし	その他
326	金沢	8	調整してもらえてます	好評価
327	金沢	8	すぐに連絡とっていただいています	好評価
328	金沢	8	意見されている様子ですがなかなか難しい	要望・意見
329	金沢	8	満足	好評価
330	金沢	8	入浴介助のことで調整して対応してくれました	好評価
331	新子安	8	不満や苦情はありません	好評価
332	新橋	8	適切に調整	好評価
333	新橋	8	ある程度聞いてくださるのですが、本人がそれ以上の希望をするので、それが悩みです。	要望・意見
334	新橋	8	よく連絡してくださいますので言うことなし	好評価
335	新橋	8	サービスを受けている施設、業者さんのみんなで話し合う機会を作ってもらえているのでokです。	好評価
336	新橋	8	業者さんとの仲介など良く話しあっていただけるので助かります。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
337	新橋	8	わがままを言って迷惑をかけています	その他
338	藤棚	8	素早く話し合いをしてください	好評価
339	保土ヶ谷	8	不満はありませんので今のままでよいと思います	好評価
340	保土ヶ谷	8	どちらかと言えばヘルパーさんの仕事に対しての不満があります	苦情
341	保土ヶ谷	8	介護タクシーの件も素早く動いていただきました	好評価
342	保土ヶ谷	8	不満や苦情など今までありません	好評価
343	保土ヶ谷	8	はい！	好評価
344	保土ヶ谷	8	昨年、ショートステイ業者に当方の要望を伝えてもらったケースあり。おかげさまでトラブルもなく利用することができました。	好評価
345	本牧原	8	不満や苦情はまったくありません	好評価
346	緑	8	不満もなくみんな良くやっております	好評価
347	緑	8	いつも連絡を取ってくださいます	好評価
348	緑	8	ショートステイの時の入浴を交渉してくれた	好評価
349	南	8	まだ意見を言うだけ、利用してないのでわからないことが多いです。	その他
350	南	8	近所との苦情がありました。色々ご心配くださりまして次々と配慮してくださいました。厚く御礼申し上げます	好評価
351	南	8	きちんとやったださるのでありがたいと思っています。	好評価
352	南	8	調整されていると思います	好評価
353	HSTにし	9	記憶にない	その他
354	HSTにし	9	満足しています	好評価
355	HSTにし	9	よく説明して下さる方もいますが半々かな？	要望・意見
356	神奈川	9	わかりやすく説明されます	好評価
357	神奈川	9	どの程度までやって頂けるのかわからない	要望・意見
358	神奈川	9	利用票・その他の書類、複雑で説明されても納得行かぬことがあります	その他
359	港北	9	説明は充分して下さるのですが、単位とか数字が並んでいてあまりよく分からないけどこういうものなのかと納得しています。	その他
360	港北	9	いつも留守がちなのでポストに入っていますので	その他
361	港北	9	特に説明はありません	その他
362	新橋	9	几帳面な説明を受けています	好評価
363	新橋	9	理解できるよう説明してください	好評価
364	新橋	9	分からないとき質問すれば説明していただきます	好評価
365	新橋	9	もう長期間のことですので、よく判っています	好評価
366	新橋	9	介護について説明、アドバイスもありますので助かります	好評価
367	新橋	9	サービス利用票とは何でしょうか？	その他
368	藤棚	9	細かく説明をしてください	好評価
369	保土ヶ谷	9	丁寧に説明していただき不満等ありません	好評価
370	保土ヶ谷	9	サービス利用票をもらう際に、その内容について説明していただいても本人が(年寄りなので)思い込みが激しいのでなかなか理解できないでい	要望・意見
371	保土ヶ谷	9	毎回同じような内容であってもきちんと分かり易く説明して下さいます	好評価
372	保土ヶ谷	9	非常に慎重に対応してくれています	好評価
373	保土ヶ谷	9	不満でも止むを得ないと思われ我慢しています	苦情
374	南	9	時間帯やサービス内容がよく違っている	苦情
375	南	9	よく説明して下さいます。その他、普段より具合の悪いときは味付けを考えて、毎日短時間助けていただきました	好評価
376	南	9	もっと詳しく説明して欲しい	苦情
377	HSTにし	10	信頼できる	好評価
378	HSTにし	10	大変良くしてください	好評価
379	HSTにし	10	十分に話を持っていただいております	好評価
380	HSTにし	10	非常によく助言してくれまして満足です。	好評価
381	神奈川	10	適切な助言をしてください	好評価
382	神奈川	10	素直にお話しいただきありがとうございます	好評価
383	神奈川	10	助言があったとしても、その助言が聞き入れられぬ場合が多くあります	その他
384	神奈川	10	判断基準がよくわからない。	要望・意見
385	神奈川	10	判断基準がよくわからない。	その他
386	金沢	10	必要などときには良く対応していただきます	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
387	金沢	10	十分聞き入れてくれた	好評価
388	金沢	10	どんなことでも気軽にお聞きできるので大変助かっております	好評価
389	金沢	10	今のところなんとか本人が動けるので細かい助言はありません。	その他
390	港北	10	助言を100%してくれる	好評価
391	港北	10	今のケアマネさんより前のケアマネさんは知識も豊富で対応にしても非常に心強かった。	謝辞
392	港北	10	もう少し、本人に前向きに生きる考え方や手だて、例などを積極的に話していただくと、家族としてはありがたい。	要望・意見
393	港北	10	老人ホームなどについてきいた時も資料をそろえて説明してくれた。	好評価
394	新橋	10	十分、適切な助言を受けています	好評価
395	新橋	10	よく適切に助言してもらっています	好評価
396	新橋	10	双方に対してよい話を聞いた結果、的確なアドバイスをくださいます	好評価
397	新橋	10	若いのに親身になって対応してくれています	好評価
398	新橋	10	母にもはげましや同意の声をかけてもらっています 本人もうれしいようです	好評価
399	新橋	10	分かり易く助言、説明をして頂いております すべてお任せしています	好評価
400	藤棚	10	満足しています	好評価
401	保土ヶ谷	10	すべてに満足ただただ感謝でいっぱいです。皆さんのお陰で生きているという感謝	好評価
402	保土ヶ谷	10	随分と種々なことを教えていただきよく分かるようになりました	好評価
403	保土ヶ谷	10	今は掃除だけなので助言はないです	その他
404	保土ヶ谷	10	1人暮らしなので外で暮らしている家族の話を聞いていただいて嬉しいと思います	好評価
405	保土ヶ谷	10	私たちの気持ちを汲んでよく勤めてくださいます	好評価
406	保土ヶ谷	10	毎月もっと使えるんですよと言ってくださいますよ	好評価
407	保土ヶ谷	10	十分満足しています。	好評価
408	本牧原	10	とにかく本人や家族の話をよく聞いてくださることが何よりです	好評価
409	緑	10	本当によくしてくださっています	好評価
410	南	10	いつもお世話になり有り難く思っています	好評価
411	南	10	いつもいいサービスを教えてくれます	好評価
412	南	10	一生懸命努力しています	好評価
413	南	10	私達として勉強不足で分からない点や知らない点など沢山教えてくださいますので、とても役に立っています	好評価
414	南	10	明るい感じですので心がほっとします	好評価
415	南	10	助言をしてしてくれています	好評価
416	南	10	ちょっとした体調の悪いときに対処の仕方などご相談できる体制があるのでしょうか。	要望・意見
417	HSTにし		現在、私1人で外出は、医師から禁止されています。 必ず同伴者と一緒に行動する事。私の部屋でも新年を迎え2回転びました、幸い怪我はありませんでした。 暖かい季節を迎えたら、住宅内の庭園で歩行訓練・・・上半身・下半身の体操をして体力を強化したいと予定しています。 担当のケアマネジャー・ヘルパーさんに感謝しています。	好評価
418	HSTにし		現在はすべて満足しています。今後ともよろしく願いいたします。	好評価
419	HSTにし		介護保険本体に対して不満が生じてきました	その他
420	HSTにし		1人暮らしにて不満	苦情
421	HSTにし		身体の左側に負担がかかりふらふらする。 転びそうになる。 塩分、たんぱく質の少ない生活。力仕事は出来ない。 指先がしびれてボタンをかけることができない。 磯本さんは料理に機を使ってくれる。足湯は温かいくらいのほうが気持ちがいい	要望・意見
422	HSTにし		ケアマネジャーはてきぱきと対応してくれますがヘルパーステーションの方の中にはちょっと納得できないときもあります	苦情

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
423	HSTにし		私には妻が死んで2年になりますが、長男、次男、長女、三人と相談の上、老後を過ごしたいと願っています。よろしく願い申し上げます。	その他
424	HSTにし		いろいろとありがとうございます。4～5月にまた市営住宅があると思います。お願いいたします。	その他
425	HSTにし		現任介護士のものです。伺いは多くありませうので、接する方々は自らの親切で満足しています。 私は補聴器を使っていますが分かるようにお話してまいります。 1人暮らしが長かったのでお話も仕事のうちと楽しんでます。よろしいでしょうか？ 先のことは分かりませんがその節はよろしく願います。今は幸せです。	好評価
426	HSTにし		事務所の方々ヘルパーの皆さん方いつも気持ちよく接して下さいますので、うれしく感謝しております。	好評価
427	HSTにし		ケアマネの松本さんはやさしくて親切でとても感謝しております	好評価
428	HSTにし		本人は勝手なところ(わがまま)があります、また、耳が遠いので耳の近くで声を出さないと聞きにくいですがサービスの皆さんにはよくご存知なのでよくやってくれています。	好評価
429	HSTにし		今まで介護4でしたが4月より少し介護が変わると思います。 ケアプラザに行かなくなると心配していましたが、大丈夫との事で安心致しました。 いつも明るく接してくれてありがとうございました。	好評価
430	HSTにし		精一杯の対応して下さり感謝しています。 より良いサービスの提供ということで取って に丸をつけさせていただきます	その他
431	HSTにし		サービス利用票・請求書・領収書等の保存期間は？1年位で良いのでしょうか？	その他
432	いずみ		昨日、林内科に行きましたら、糖が220で今日、1/31日より糖を下げる薬を飲み始めました。通所の際には歩行など軽い運動が出来ると有難いで	要望・意見
433	いずみ		大変よく対応して頂いております。	好評価
434	いずみ		CMさん、ヘルパーさん知人の助けをいただき少しずつ自立に向け少しずつがんばってます。皆さんの支えに感謝してます。今は精神面に不安が残ってますが、この冬越せ体力がつけばのり切れると信じてます。整体も毎週行なってます。	その他
435	いずみ		いつもきめ細かなお心遣いに感謝しております。今まで通りどうぞよろしくお願い致します。	好評価
436	いずみ		いい方たちです。満足しています。	好評価
437	いずみ		お世話になります。厚く感謝します。	好評価
438	いずみ		いつも親切にいただき満足しています。	好評価
439	いずみ		お世話になってます。(お話してもよくわからないが、とにかく満足です、との事でした。)	謝辞
440	いずみ		大変親切にいただき感謝しております。	好評価
441	神奈川		満足しております	好評価
442	神奈川		夫婦で福祉サービスを受けておりますが非常にありがたいです。厚く御礼申し上げます。ヘルパーさんがとても良くやって下さいます。感謝して	好評価
443	神奈川		私耳が悪いためTELなしで来て下さい	要望・意見
444	神奈川		とてもよくいただき心から感謝申し上げます	好評価
445	神奈川		いつも対応ありがとうございます。感謝しています。	好評価
446	神奈川		利用者が1層求めているのは規則等に対する問題です。複雑で矛盾が多く、納得行かぬことが多くあります。規則だから仕方ないのですが、そこを上手に利用者のために動いてくださるのがケアマネージャーさん担当者等のやり方次第だと思います 皆さんとても忙しいのは分かりますが、緊急のとき留守でしかも直接仕事に朝行ってしまったり、そのまま夕方帰ってこなかったりして電話に出られた人に伝言を頼んでもそれが通じていないことが時々あり手違いが	苦情
447	神奈川		ケアマネジャー・ヘルパー共にとてもよい方にめぐまれてありがとうございます。	謝辞

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
448	神奈川		評価は、良い、普通、悪いの三段階がわかりやすい	要望・意見
449	神奈川		思いやりのあるヘルパーさんがたくさんめんどろんでくださるのでありがとうございます。ケアマネジャーの吉原さんや石川さんもりかいがのがある方なので、今後ともよろしくめんどろんでください。	謝辞
450	神奈川		出来ましたらこのままずっとこの職員さんに担当してもらいたい。	謝辞
451	神奈川		よく気がついてやってくれるので、幸せです。私は一生懸命がんばりま	謝辞
452	神奈川		災害時には電話してほしい	要望・意見
453	神奈川		こちらが解らないことばかりなので、教えていただくことばかりです。いつも笑顔で接していただいています。	謝辞
454	神奈川		本人が全く動けない時、30分でも朝きてほしいと思いました。	要望・意見
455	神奈川		親切、ていねい、思いやりの心、十分感謝しています。	好評価
456	神奈川		介護生活には非常事態も起きます。その際夜間であればサービス協会には全く連絡がとれません。夜間当直は是非共設置して頂きたい。せめて留守録電話の導入を検討して頂きたいと思います。役所的運営のままでは介護サービスの質は向上しません。24H体制は民間業者では既に常識です。“病人に休みはありません”	要望・意見
457	神奈川		担当頂いている吉原ケアマネージャーは、利用者の身になり丁寧に対応、調整して下さいます。本当に信頼出来る方で、何でも相談出来、感謝しております。	好評価
458	神奈川		サービス事業者に電話した時、担当者が不在の場合、すぐ連絡をとってくれるので大変よい。	好評価
459	神奈川		大変よく話を聴いていただきサービスをやってもらっています。	好評価
460	神奈川		毎月の訪問は家族にとって苦なので2ヶ月に1回にしてほしい。	要望・意見
461	神奈川		保健の対象外のサービスなどの相談時にただ「対象外です」だけではなく、やわらかな日本人らしい説明も利用者が納得するためには必要だし思いました。以前利用していたガイドヘルパー部の相田さんという方は言葉遣いにとても思いやりのある方だと思います。	要望・意見
462	神奈川		介護保険料が高くなった割には仕事の内容が規制され、もっと細かいところまで見てほしいです。	要望・意見
463	神奈川		毎月、遠い所ご親切にありがとうございます。いろいろ相談に乗って頂き大変助かっております。今後共家族共々よろしくお願い致します。	好評価
464	神奈川		ケアマネージャーさんはとても良く安心して介護の事など相談しても、わかり易く話して下さいるとも気持ちが楽になり助かっております。	好評価
465	神奈川		ここ1ヵ月位の間急に悪化しています。私自身のあせりもありケアマネさんに次々注文してしまっています。対応が大変だったかなとは思っております。今後も適切なアドバイスをお願いします。ヘルパー派遣で重大なくちがいがあり、そのためヘルパーが来ず外出先でてんかん発作をおこし入院したことがあります。命にかかわることのないよう内部の連絡をまちがいなく行って欲しいです。	苦情
466	神奈川		不満なことなど、お話してもすばやく対応して下さいるので、感謝していま	好評価
467	神奈川		規約、その他、変更がわかりとても不自由です。たとえば訪問サービス(1人1時間半)とはどんな理由で決まったものでしょうか。1時間半ではどんな仕事出来るのでしょうか。その家族によってよく検討してもらいたい。	要望・意見
468	金沢		月に1回いらっしゃってくださることに心たのしい気分です。老人になるほどです。	好評価
469	金沢		面倒なので書きたくない	その他
470	金沢		毎日忙しい日々を送られているにもかかわらずよく面倒をみてもらって感謝しています。	好評価
471	金沢		各質問の項目の解答欄が適切な答えに をつけにくかった	その他
472	金沢		アンケートを入れる住所付の封筒が欲しかったです。	要望・意見
473	金沢		欲を言えばヘルパーの根本、理念の勉強を更に進めてもらいたい	要望・意見
474	金沢		いつもお世話になっております。毎日の会話を聞いてみるのを楽しみにしていただいております。人生の先輩として伺えるお話も大変参考になり学ばせて頂いております。	好評価
475	金沢		今後ともよろしくお願い致します。相談しながら介護していきたいです。	要望・意見

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
476	金沢		とにかく困ったことなく過ごしていますのでよいのではないのでしょうか？歩行がほとんど不自由なのでヘルパーさんにいらしていただいて助かっています。	好評価
477	金沢		いつも話を聞いていただいて適切なアドバイスしてもらって本当に助かります。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。	好評価
478	金沢		家族の立場を理解してくださりととても助かっています。	好評価
479	金沢		いつもありがたく思っています	好評価
480	金沢		お茶ぐらい飲んでください	要望・意見
481	金沢		長いヘルパーさんに怒まれて助かっているヘルパーさんにも吸引してもらえたら、もう少し外出が出来るのですが… 現状では短時間しかお願いできない	要望・意見
482	金沢		問いに対する答えの仕方が適切でないものもあって答えにくいと思いま	その他
483	金沢		質問に対する回答の選択肢が変	その他
484	金沢		記録票の内容が未だお分かりにならないヘルパーさんがいらっしやいますのでご説明をお願いします。	要望・意見
485	金沢		月曜日に来てくださるヘルパーさんが毎週変わるが、良い人とそうでない人といいます。 できれば、こちらの希望する人に毎週来ていただきたい。	要望・意見
486	金沢		サイン・押印などの簡単な用向きでも出来れば当日又は2～3日の予約を希望します。通院時間が多いので今は、これからは困ります。	要望・意見
487	金沢		これからは加齢とともに体の弱体化某氏の戦いとなるが介護の手助けを受けながら自立の生活を目指したい	要望・意見
488	金沢		今のところ家族及び本人ともに出来る限り自らの努力にて生活しておりますので、家族がやる事が出来なくなったらお願いして相談する又利用させていただきます	その他
489	金沢		ケアマネジャーさんとは同年代ということもあって親のことはもちろん家族の話まで… たいへん話しやすく私の心のケアも役立っているように思われます これからもお世話になると思います よろしくお願いします	好評価
490	金沢		感謝しています。 長くお世話になったヘルパーさんにお別れすることになり残念ですが、亡父の時からずっと身内のようにお世話になりました。昨暮に風邪をひいたり転倒したりで急に筋力がなくなり口惜しい思いをしていますが、これも仕方ありませんので今後もよろしくお願いします。	好評価
491	金沢		私は目が悪いのでこのアンケートは苦痛でした	その他
492	金沢		協会の皆様にはいつもよくしていただき感謝しています。 スタッフの異動はあまり好まないのですがこのまま続けていただきたいと思えます。	要望・意見
493	金沢		いつもお世話になっています。 自分勝手にお休みをしてしまいますので申し訳ありません。そのようなときにも素早く対応していただき本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。(ヘルパーさんともうまくやっています)	好評価
494	金沢		初めて介護サービスを受けて1年になりますが、本当に親身になっているいろいろ考えてくださり感謝しております。今後ともよろしくお願いします。	好評価
495	金沢		利用して短期間なため不満や相談したことがないので、今後いろいろ利用させていただきたい	その他
496	金沢		ありがとうございます、満足しています	好評価
497	金沢		すべてに満足です	好評価
498	金沢		誠実で素敵なお方です。幸せをいただいております	好評価
499	金沢		平成16年8月より平成19年1月までたいへんお世話になりました。感謝しています。この度制度改正によりケアマネジャーさんが変わられることは誠に寂しく不安な気持ちになりますが感謝の気持ちを忘れずに新しいとしいに向かって歩いていきたいと思えます。 どうぞ健康に気をつけられてますますのご活躍をお祈り申し上げます	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
500	関二		現状に満足	好評価
501	港北		色々とお気を使っただきありがとうございます。 今後ともよろしく願います。	謝辞
502	港北		すべてにおいてすばやく対応していただき大変ありがたく感謝申し上げます。 問5についてはヘルパーさんの個性もあり、特に問題はありませんが協調していかなくてはならないと思っております。	好評価
503	港北		貴協会のご支援がありますので私は現状の生活がしておられますので、感謝いたしております。御礼申し上げます。	好評価
504	港北		横浜市福祉サービス協会を利用させていただいて本当に良かったと思っています。利用料金の面でも色々ご配慮いただき感謝しております。 初めてのことで分からないことだらけでご迷惑をかけているかもしれませんがよろしく願います。ケアマネの杉本さんが良くしてくださるのでありがたいと思っています。今後ともよろしく願います。 お客様という表現は嫌ですね。あまりにビジネス過ぎて温かみがない。	好評価
505	港北		(お客様の名前)は杉本さんのお話を理解していなくてもハイハイと言っている状態ですが、それでも杉本さんは明るく説明してくださり心から感謝しております。	好評価
506	港北		一度失った信用を取り戻すことは、かなり困難なことと思います。	苦情
507	港北		ショートステイもお願いしたいのですが手続きが大変と聞いてそのことがもう少し改善して欲しいです。 すぐ頼みづらい、半日拘束されたりとか聞くので少し困るかしらと思うのです。	要望・意見
508	港北		老人に対し子供扱いする言葉遣いはよくない	苦情
509	港北		生活援助については長くつづけていたのですが、これ以上、おれつ、行政に関する枠について不満があるため 満足に丸をつけることができず残念です。	要望・意見
510	港北		トイレの用なら何時でもよろしいのですけれど、又そのように言っております。 その点をよろしく願います。 これは別のことですが、あまりにお勤めが変わりになることですが、せっかく良い人ですのに又転勤とは、よくお変わりになるのには驚きます。 今後はあまりお変わりにならないよう願います。	要望・意見
511	港北		マッサージ治療についてコムソンの提供内容に不満が生じたので中止にしました(すでに解決済み)	その他
512	港北		平成8年1月から(交通事故での退院後)サービス協会にお世話になり、10年の歳月が流れました。初めの頃は最先端のヘルパーと利用者間の緊張が続きましたが、近年随分と理念も雰囲気もかわり、プロ意識を身につけた方かも増え適格で温かい介護や援助がうけられるようになったことをうれしく思います。 私自身も寝たきりにならぬよう自分のことが自分で出来るよう努力いたします。 しかし最近身体の衰えが加速し、特に両下肢しびれに痛みが激しく歩行困難でゴミ捨てもままならぬ日があります。 喘息も加え自分のカラダが音を立てて壊れていくのを見つめながら生きてくのは悲しいことです。 そんななかで今直面している諸問題に正面から向き合って解決方法を見出してくださる現ケアマネをはじめ担当者みなさまの積極的な姿勢とご努力に心から感謝申し上げます。 今後ともよろしく願います。 (外国勢導入とか)大変不安が募ります。早期対策をお願いします。	好評価
513	港北		ヘルパーさんに対してもこのようなアンケートがあつていいと思いますが	要望・意見
514	港北		私のところに来ている石川紀代美さんは確かにレベルが高いと思います	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
515	港北		いつも忙しいところ色々とお世話になりありがとうございます。 おかげさまで助かっております。 今後ともどうぞよろしくお願い致します	好評価
516	港北		現状満足。このような状況がずっと続くことを切望します。	謝辞
517	港北		おかげさまでスムーズにサービスをいただけています事、感謝しております	謝辞
518	港北		やはり前のケアマネさんは多分キャリアも長く知識や情報を持っている成果、こちらの質問や要望などに判りやすく納得の行く答えががえってきた。そういう人をケアマネさんに望みます。	要望・意見
519	港北		ケアマネに連絡を取りたいとき、取れないことが多く、其のときにはなしたいのに、わざわざ出先から掛けてもらいにくい。	苦情
520	港北		やむなく、また、ケアマネさんの交代になってしまい、そうそう短期での交代はやめてほしい。	要望・意見
521	港北		身辺整理で忙しく、アンケート記入は遠慮させていただきたい。	その他
522	港北		職員の方の話しかたがわかりやすく、聞きやすい。	謝辞
523	港北		ここへ書くことを迷ったのですが、たとえば、ヘルパーさんが、風などをひき十分に治らぬうちに来ていただくと、一寸迷惑を致します。お休ませて治してからお願いしたいのですが。	要望・意見
524	港北		私が相談することに対して、丁寧にすばやく対応してくれることに感謝しております。	謝辞
525	港北		いつも温かく見守ってくださり感謝しております。	謝辞
526	港北		いつも助けられています。家族だけでは解決できないことを行ってくれます。本当にありがたいです。本人も幸せだとつくづく思います。	謝辞
527	港北		質問がむづかしい。皆あったと思うがよく覚えていないことも多い。 同	その他
528	新子安		感謝しております	謝辞
529	新子安		ケアサービスには感謝致しております。 職員の方、ヘルパーさん親切にさせていただいてありがとうございます。 ケアサービスとは別なことですが、介護保険料がびっくりするほど高くなったことには不満を感じています	その他
530	新橋		この様なアンケートをどのように生かしているのでしょうか？	要望・意見
531	新橋		前の問いにも書きましたがお風呂に入ってません その間、前年のときはクイズとか他のことなどでお話等していただきましたが、この頃、それがなくなったみたいな気がします。時々で良いですが、そういう時があると楽しみが増えると思いますが・・・	要望・意見
532	新橋		半月に一度検査の時に、病院に連れて行ってもらえないのでしょうか？	要望・意見
533	新橋		すべての担当の方々には良くしていただいて満足しております	好評価
534	新橋		お忙しい中、訪問していただいています 色々ご心配していただき、とても感謝しています 今後ともよろしくお願い致します	好評価
535	新橋		今後ともよろしくお願い致します	謝辞
536	新橋		職員はよく介護者のことを考えて対応してくれております	好評価
537	新橋		大変よくしていただいております	好評価
538	新橋		いつも丁寧に説明していただき、又対応していただき有り難く感謝しております	好評価
539	新橋		今後ともよろしくお願い致します	謝辞
540	新橋		いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。	謝辞
541	新橋		今はいろいろな事柄を手探りで介護のことを学んでいる次第です 皆さんにはとても感謝しています	好評価
542	新橋		退院後の身体条件の変化に対して、迅速に対応していただき、介護保険、家の中の設備の改変、介護の内容の変更等、私たちの要望に積極的に相談にのって対応していただいて感謝しています。 又関与している諸業者を定期的に参集して相互の連絡を密にして介護内容の向上に留意していただき感謝しております。	好評価
543	新橋		いつもありがとうございます とても助かっています	謝辞

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
544	新橋		いつもお世話になっております 今現在、本人が元気になっておりますので、あまり多くのサービスを受けずに済んでおりますが、職員のみなさんが親切で熱心に対応して下さるので、これから先、不安もなくお願いできるので感謝を致しております。	好評価
545	新橋		長い間本音にこころの身になっていろいろな助言や説明をして頂いてます。 どんなにか力強く助かっているか判りません。出来ることなら代わることをこのまま一年二年と見てやってみたくらいも願っています。お力をください	好評価
546	新橋		よく母の状態を見ていただいております、有り難く思っています。	好評価
547	新橋		月に1度の家庭訪問を頂いている、ケアマネジャー(曾我さん)から、その都度ホームとしての取り組み内容や利用者の要望など話してもらいますので良く分かります	好評価
548	新橋		これからもよろしく願います。 ケアマネさんが代わらないよういつも心で思っております	好評価
549	関二		夜間の連絡体制について、留守電を入れてほしい	要望・意見
550	戸塚		私の意見はヘルパーさんの指導に気をつけてください	要望・意見
551	戸塚		大変お世話になっております。返ってこちらが恐縮しております。これからもよろしく願います。	好評価
552	戸塚		とても良く適切な助言をして頂き助かっておりますので、これからも努力をして頑張りたいと思っておりますので、これからもよろしくご指導下さいます様よろしく願ひも申し上げます。	好評価
553	戸塚		ヘルパーの利用は週2回3時で良いのですが、生活のほとんど日常の仕事はして居るのに窓ガラス、電球の傘の掃除等出さないきまりには「老人はほこりまみれで暮す」事になって、高い所も自分で出来る位ならヘルパーは願わない。この事が役所に理解してもらえないのは残念です。	要望・意見
554	戸塚		家族の者が老齢のため話しも1/3位しか理解出さない時がある。	その他
555	戸塚		私は職員と利用者の関係より 職員 ○利用者 の立場の人に問題があると思うときがあります	その他
556	戸塚		問5に関連。食器、ハシ類に食べかす付着なり、本人に話した方が良いのかもしれませんが、何しろサービス頂いている立場。1,2度ではないので今は使用前に確認することが、習慣つきました。*上記と同人	苦情
557	戸部		週2回の通所がはげみとなり元気が出ています。	謝辞
558	戸部		ケアマネジャーの方が短期間で変わらないでほしい	要望・意見
559	戸部		先がよくわかりません。家族としては、今後の見込み等を少しでもアドバイスいただきたいです。グループホームの情報等もあったらうれしいです	要望・意見
560	戸部		今度のケアマネジャーの方はよく説明をわかりやすく話していただき助かります。	謝辞
561	中山		急用ができショートステイをお願いした際も、大変助かりました。	好評価
562	中山		答欄の区方法を数字によって分けた方が判断しやすいと思いますが。	その他
563	藤棚		ヘルパー時間について 時間や内容について1ヶ月単位でのりようりようであれば融通がきくような制度であって欲しい	その他
564	藤棚		いつもやさしくてうれしいです。 ありがとうございます。 今年もよろしく願ひします。	好評価
565	藤棚		ヘルパーさんが来られる日を楽しみにしてお待ちしています(親切にしてくださいませ)	好評価
566	藤棚		何事にも大変良く説明をしてくださいますので大変よろこんでいます	好評価
567	藤棚		藤棚ケアプラザにまた来て、お帰りのため、文筆尾像にもお世話の会いたただけですので今少し行くようにしてからアンケートしたいと思います。 又、妻が要介護4で歩行困難ですので2人で遊びに行くことも出来ませんので、残念ながら意見も要望も何とも言えません。今のところ小生が元気ですので困ったことが出来たら相談に参りますので、その時はよろしく願ひします。	その他
568	藤棚		私は未だ藤棚地域ケアプラザのお世話になることになったと言っても、手続きにいらっしゃったきりですので、どんなことを要望してよいのか見当がつかえません	その他
569	藤棚		いつもお世話になり有り難く思っています	謝辞

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
570	藤棚		しんせつ	好評価
571	藤棚		すべてについて誠意をもって対応してくれる	好評価
572	藤棚		大変満足しています	好評価
573	藤棚		別にありません ・雨の日も 風のある日も 仕事かな ・腰痛め 背筋伸ばして 歩きたや	その他
574	藤棚		ケアマネジャーの方(松田さん)は良く細めにやっていただくので、私は感謝しています。ありがとうございます。	好評価
575	保土ヶ谷		満足していて何も不足ありません。よろしく願います。	好評価
576	保土ヶ谷		保土ヶ谷事務所の方にお世話になっています。行き届いた所に気をつけていただき老いた私は感謝です。	好評価
577	保土ヶ谷		スポンとか上着を着替えて欲しくない	要望・意見
578	保土ヶ谷		いつも適切かつ迅速な対応をしていただき感謝しています。 これからもお世話になることが増えていくと思いますがヨロシクお願いいたします。	好評価
579	保土ヶ谷		いつもよくしていただきありがとうございます。今後もよろしく願います。 本人は、高齢者のため色々なことを理解したり伝達したりが難しいときがありますので、お世話になっているヘルパーさんが変更になるときなどは家族(長女)に連絡をいただきたいです。お願いします	要望・意見
580	保土ヶ谷		全般に適切な対応をしていただいています	好評価
581	保土ヶ谷		まんぞくしています	好評価
582	保土ヶ谷		ヘルパーの活動時間が短いのが不満(90分)長くしてもらいたい	要望・意見
583	保土ヶ谷		これからもよろしく	謝辞
584	保土ヶ谷		何時も適切に、早急に対処して頂き本人家族共々感謝しております。	好評価
585	保土ヶ谷		いつも適切な対応、助言をいただき感謝しております。あたたかいお気持ちで接してくださいませ。	好評価
586	保土ヶ谷		福祉サービス協会のヘルパーさんは実によいかたがそろっており、仕事面でもヒューマンリレーションズの面でもよい日々が過ごさせていただいております。	好評価
587	保土ヶ谷		変わりすぎには困ります(2年半で5人はすこし変わりすぎ)	要望・意見
588	保土ヶ谷		皆さんよくやってくれます	好評価
589	保土ヶ谷		特にありません。今後も今まで通りよろしく願います。	好評価
590	保土ヶ谷		他の事業所の支援を受けたことがないので比較のしようがないが、ケアマネ、地区担、ヘルパーみな良くやっていると思う 多少の不満はあっても、それは国や市の制度のことだ。意見・要望は届かない	その他
591	保土ヶ谷		だまって利用票をポストにむき出しで入れるのはやめてください	苦情
592	保土ヶ谷		ヘルパーさんがおかずを買いに行くとき、近所の方に何を買ってくるいうことを話しています。 その実、できるだけ他人には言わないで欲しいと思います	苦情
593	保土ヶ谷		介護する側も高齢者で状態が変化します(例えば体調の悪化) 今後ショートステイ等を含めて考えたいと思いますのでよろしく願います	要望・意見

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
594	保土ヶ谷		<p>利用者がケアアシスタに上がった時の対応で、あまりにも入浴とひとりでヘルパー交替が多く出た時に、利用者が加害者で協会側が被害者であるような様子で大変気分悪かった。</p> <p>すぐに他の業者を勧められ他の利用者だったらすぐ落ち込んだと思うので考えて欲しい(責任転嫁するようで)</p> <p>一緒に考えていこうという態度が見えず、言い訳ばかり多く、利用者側に立った話が出来ていないのは悲しい事。</p> <p>ヘルパーに対するの指導も十分に出来ていない。全身清拭を頼んだら「全身清拭は日曜日です！」と断られる。</p> <p>デイサービスも休んでいて10日間も入浴していないのに。職員にTELして次の日にやってもらったが、その時の職員の認識(ヘルパーに対する)もちょっと。</p> <p>私はヘルパーの質の問題と思うが、理解の仕方位にしか考えておらず、TELの対応も連絡が取れたら全身清拭をやってもらうよう伝えるとのこと。</p> <p>職員の教育をしっかりしないとヘルパーも育たないのではと思った。</p> <p>職員が上手にやっている所には立派なヘルパーが多く存在しているもので</p>	苦情
595	保土ヶ谷		<p>人間不信</p> <p>ヘルパーが変わるのは1番困る</p> <p>今更書いても済んだこと</p> <p>座るか床の中寝床</p> <p>前のケアマネ悪かったので苦情話したことないので分かりません</p> <p>ヘルパー教育お願いします</p> <p>ヘルパーの任務と資格わすれないこと</p> <p>仕事の手順を決めておく</p> <p>仕事に変化をつける</p> <p>時間でお借りしているのに</p> <p>時間で働いていることをおぼえること</p> <p>1年も来ているのだから慣れること</p> <p>いつになっても覚ええない</p> <p>自分の任務は忘れないように</p> <p>覚える頭がない</p> <p>信用できない</p>	苦情
596	保土ヶ谷		<p>とてもよくして頂いておりますが時間がないのであまり詳しいことは分かりません</p>	その他
597	保土ヶ谷		<p>ケアマネージャの方にはとてもよくしていただいております</p> <p>最近母親の方に物忘れがだいぶ出て参りました、家族が不在のときなど何かあづけたりする場合、書面で預かりましたというようなものがあると本人が忘れてもいいかと思えます</p> <p>何かないと数日前に渡したことだけ覚えていて、よくもっていたと言ってることが多いので、その点よろしくお願いします</p>	要望・意見
598	保土ヶ谷		<p>時々お願いしていたヘルパーさんが手配されていないことがあるので心配です</p>	苦情
599	保土ヶ谷		<p>満足です</p>	好評価
600	保土ヶ谷		<p>娘も障害者なので色々と助言くださって助かっています</p>	好評価
601	保土ヶ谷		<p>色々お世話になつて感謝していますが、掃除の仕方に対してヘルパーさんがその家の主のやり方に協力していただきたいと切に希望しています。</p> <p>例えば掃除機の掛け方など一度お願いしたら定めて欲しいです</p>	苦情
602	保土ヶ谷		<p>お世話になっております。</p> <p>要望や時間帯など素早く対応して下さるので、とても助かっています。</p> <p>ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。</p>	好評価
603	保土ヶ谷		<p>長く利用させていただいてますので我が家の介護の状況をよく理解して下さいます。(9年間)その時々に応じての助言をしてくださり対応してもらっておりますので大満足です。</p> <p>いつも本当にありがとうございます。</p> <p>病気ひとつせずやってこれたのもケアマネジャー助けがあったればこそと感謝しております。</p>	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
604	保土ヶ谷		不満はありません。心から満足しております。	好評価
605	保土ヶ谷		前までは1時間半位でしたので1日の仕事の1回ですまされま した。 外から人を迎える立場ですと、その方が都合よいと思いました。 また私の場合特に留意していただきたい点は無理が出来ない体調なの に1人暮らしの1軒暮らしということで生活の無理が多い環境と言うこと です。 従って会を守るということも生活の一部を助けていただきたいというの 言葉遣いも丁寧だし、質問したことには分かり易く答えてくれます	要望・意見
606	保土ヶ谷		ケアマネはじめ各担当の方の対応に大変感謝しております	好評価
607	保土ヶ谷		一般のヘルパーさんたちにも勉強会、意見交換会、料理の勉強会など あっていいと思います(ヘルパーにより個人差あり)	要望・意見
608	保土ヶ谷		お世話になる時点で利用したいサービスを決めておりましたので、すぐき ちんと段取りをつけてくださいました。とても誠実にきちんとやっ てくださって感謝しております。 介護保険利用より半年が経ち父もやっと慣れてきたようです。 これからもよろしく願います。	好評価
609	保土ヶ谷		来訪が少ない	苦情
610	保土ヶ谷		ケアマネジャーの坂本さんには本当に良くしていただいています	好評価
611	保土ヶ谷		日常のちょっとした出来事など話しても聞いてくださるので介護について 分かっている方に聞いてもらえるのが嬉しい	好評価
612	保土ヶ谷		いつも大変お世話になっております 先日のショートステイを探してくれたときも在宅酸素なので難しいと思っ ていましたが、すぐ見つけてくださって本当に嬉しかったです。 又1月15日、母が転んで左手首を骨折してしまったときベッドの寝起きが 少々むずかしくなってしまう、相談しましたら、すぐ業者と連絡を取って くださって対応していただきました。 本当にありがとう、助かりました。 また、色々ご迷惑をおかけすると思いますが、どうぞよろしく願いま す	好評価
613	保土ヶ谷		預貯金などがどのくらいあるのかと何度も質問してくるのが気分悪い	苦情
614	保土ヶ谷		いつも親切にさせていただくので今のところ不満ございません。 ありがたく感謝しております	好評価
615	保土ヶ谷		サービス許容が決まっているようですが、まれには応じてもらえれば幸い です。	要望・意見
616	保土ヶ谷		冷蔵庫内の品の新鮮度の判断をヘルパーさんに頼み、其の日の料理に 活用してもらったら・・・とはなしています。	要望・意見
617	本牧原		松岡様にはいつも大変お世話になってます これからもどうぞよろしく願います	好評価
618	本牧原		ケアマネさんは2人目ですが前の方に比べ毎日きちんと訪問して(形だけ でなく)家族の話をよく聞いてくださり、家の雰囲気や事情も察して下さ っているのととても助かります。 介護者の苦勞を受け止めていただけるだけで心が軽くなりますので、ぜ ひ他のケアマネさんもそうであるように望んでおります	好評価
619	舞岡		私のことをよく理解していただき、うれしくありがたく思っております。	好評価
620	舞岡		ケアマネジャーさんの情報を利用しています。庭木の剪定、頭髪のカット	好評価
621	舞岡		共感するケア‘バリテーション’を行うまでには、簡単ではないと思いま すが、ボランティアもプロクラスを取り入れて下さい。老人は何でも理解して	要望・意見
622	緑		担当者大西さんの仕事は誠意があふれていて迅速、丁寧、正確、常に 感謝しています	好評価
623	緑		当初からサービス協会の説明が不十分	苦情
624	緑		サービス協会はもっと世の中の介護看護について情報能力を上げて欲し	要望・意見
625	緑		本人の本質的苦悩や悩みを聞き取って欲しい	要望・意見
626	緑		このアンケートの設問自体がピント外れ 毎日苦しみながら生きている人間の実態を協会は知って欲しい また職員間の質のバラつきが大きく差がある 大西さんいつもありがとうございます。	要望・意見

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
628	緑		私が母のところにあまり通えないので食材や調味料がなくなりそうな場合は早めに連絡が欲しいです	要望・意見
629	緑		皆様に本当によくしていただき、家族はとても安心し感謝しております これからも変わらずどうぞよろしく申し上げます	好評価
630	緑		応答が速やかで、すぐにアクションを起こしてくれますので感謝していま	好評価
631	緑		常に心のこもった対応をしていただいております。 安心して1人暮らしをさせて頂けて感謝しています。 ありがとうございます。	好評価
632	緑		色々お世話になりありがとうございます	謝辞
633	緑		本人もマネージャーの方が来てくださるのを待っているようです 私どもにも気を使っただきありがたく思っています	好評価
634	緑		何事も親切な対応で丁寧に説明して下さいますので感謝しております	好評価
635	緑		要望、質問等を丁寧に解答していただき安心した在宅生活が出来ますことを感謝しております	好評価
636	緑		マネージャーもヘルパーも良い方ばかりで喜んでます	好評価
637	緑		ヘルパーさんにはまだ意識がないように思います 毎週同じ料理はよして下さるように言ってください	苦情
638	緑		口煩くしていることで、我が自宅にはお風呂はありましたが冬の寒い口入 暮らしでお風呂を立てるのが面倒な気がします。 冬だけでよろしいですから、お風呂はいりに行く場所がないものでしょう	その他
639	緑		ヘルパーの都合で代人派遣の場合、出来るだけ予定日、予定時間を大幅に変えないで欲しい	要望・意見
640	緑		皆様には常口煩く大変お世話になってきたと、お世話になっております。 必要なご説明、ご対応を常に十分にご丁寧にいただいているだけでなく、人格的にも信頼できる素晴らしい方で利用者家族ともに大満足で本当に感謝しています。 この機会にサービス協会様に心から感謝申し上げるとともに、ご紹介くださった区役所の方にも感謝お伝えいただける折がありましたら幸いに存じます。 池田様にも大変よくお世話していただいております、曜日、時間の変更などにもご親切にご対応していただいております。 いつも良いヘルパーさんたちをお探しくださって感謝しております	好評価
641	緑		ヘルパーさんとの買い物等同行ができなくなっていることを大変困っております	要望・意見
642	南		希望通りに物事が進まない	苦情
643	南		ヘルパー皆さんよくしてくれます。これからもよろしく申し上げます	謝辞
644	南		設問の意図、解答欄の意味が分かりにくく、答え難かったけれど、概ね満足してお世話になってます。家人の急な入院の時など迅速に又親切に心配してもらえてとても有り難かったです。	好評価
645	南		ケアマネ、地区担当、ヘルパーの誰に対してのアンケートが分かりづらい	要望・意見
646	南		大変よくやっていただいておりますので、今後ともよろしく願いいたします 何でも村上マネージャーと北村指導員に相談して善處していただきますので心から感謝しています	好評価
647	南		問に対して答え満足以上の欄があれば、そこに 印をつけたいくらい有り難く感謝致しております	好評価
648	南		現在98歳になる叔母は介護保険のことは分かりませんが、とにかく毎日のことを皆さん手助けに頼っています。よろしく申し上げます。	要望・意見
649	南		私も倒れてから早3年になります。 南事務所の方にはいつもお世話になりありがとうございます。意見を言えば誤魔化す事は出来ません。要望は色々ありますが、 こんなものでよろしく申し上げます。	その他
650	南		現在のところは良くやっただきと感謝しています。	好評価
651	南		年令を重ねていきますと不自由なことが増えて参りますので、その都度細かいことを相談していきたく思っています	好評価
652	南		急速な対応でとても良くしていただいております。 今後ともよろしく申し上げます。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
653	南		月に1度訪問して下さりますが、2ヶ月に1度とか、もう少し空けてくださっても良いように思います。 (状態が安定しているときは・・・大きな変化があればこちらから電話しますので)	要望・意見
654	南		皆良くしてくれるので、とても助かります	好評価
655	南		とてもよくやってくださいます	好評価
656	南		みなさんは福祉の心をもって働いている方ですから、なぜアンケートをなさるのか私は戸惑いました	その他
657	南		いつも私たちのことを親身になってくれます。本当に助かります。ありがとうございます。	好評価
658	南		病院への通院介助が中止され困っています。 混雑した院内でのトイレ、二階への血液検査のための移動、会計窓口での受付、薬取りなど、書類を杖を離さなければ取り出したり見たり出来ない状態の人の介助がどうしてなくなったのか？ また言葉があまり話せない人の先生とのやりとり等、考えていただきたくよろしくお願いします。	要望・意見
659	南		介護度の変更が心配です。 段々生活していくのが大変になってきていますし、家族の世話にならないよう、精神的不安があります いずれは介護特別養護老人センターに入るしかないでしょうね・・・	その他
660	南		すべてに対して説明をもっとしてほしい ヘルパーさんの時間が短い、家事全体に「これをしてください」と言わなくても気づいて欲しい	苦情
661	南		私は一人で生活しておりますので、ヘルパーさんの来るのを時間を見ながら待ちあぐんでおりますので、訪問時間の遅くとも5分位前に来て欲しい 来るのか来ないのかヤキモキします 帰る時間は早くしてほしいから訪問時間は早くしてほしい	要望・意見
662	南		いつもありがとうございます とても助かっています	好評価
663	南		サービス協会に対しては大変満足していますが、何か身体に異常があった場合が不安です。内科医とか看護師とかにすぐ連絡が取れる体制になってくれたら安心です。	要望・意見
664	南		ヘルパーさんを時間を見ながら、待ちあぐんでおります。遅れてくるヘルパーさんは変えてほしい。	苦情
665	南		事務所を訪ねたとき、皆さん笑顔で迎えてくれて本当にありがとう	謝辞
666	南		親切でよくやってくれます。	謝辞
667	南		はーと・さぼーとの料金をもう少し安価にできないでしょうか	要望・意見
668	南		アンケートの文章がかたいので、内容をかみくだいて解り易い表現で書いてください	要望・意見
669	南		家族で支えられない部分を依頼することもあるかとおもいますが、よろしくお願いします。	謝辞
670	南		我が家の状況をよく理解して下さりそれに即してたいおうして下さってありがとうございます。	謝辞
671	南		いろいろと相談に乗っていただいております。また、プロとしての助言もあり、ありがたいと思います。	謝辞
672	南		ほとんど満足していますが少々下記ことについて困っています。曜日によってヘルパーさんが固定されず介護者が其の都度面喰らっています。ヘルパーさんの絶対数が不足している事と拝察していますが、介護されている者については、なかなか理會されず困っています。我が儘いって申し訳ありませんが、よろしくお願いします。	要望・意見
673	南		急なお願いや困った事などにも丁寧に対応していただき大変心強く思っております。	好評価
674	南		こちらからもよろしくお願いします。	謝辞
675	南		相談しやすくすぐ行動して下さるので助かります。	好評価
676	南		いつも大変お世話になり感謝しております。	謝辞

自由記入欄に寄せられたご意見

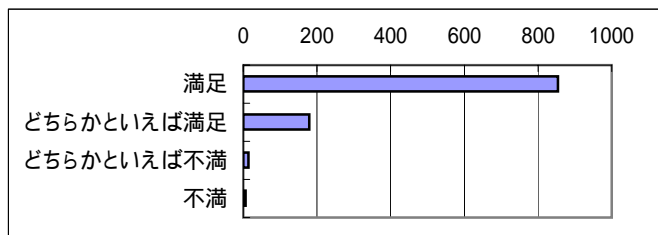
No.	所属	問	原文	主旨
677	南		・用事があり担当者に電話した時不在の場合、連絡がこない場合があります。 ・介護保険の内容が時々変わる場合の説明と、本人が体調を崩し変更をしたい場合の対応がスムーズに進まなかった。何度も何度も、少し大変だった。	苦情
678	南		都合上仕方内と思いますが、食事時間前はさけて頂きたい。	要望・意見
679	南		ヘルパーさんにはとても感謝しております。しかし、人により使った物が出しっぱなしで困ることがある。ガスレンジの汚れは、その都度ふいて行って戴けたらとても助かります。	要望・意見

平成18年度 横浜市福祉サービス協会 通所介護お客さまアンケート

問1. 職員の対応は丁寧ですか？

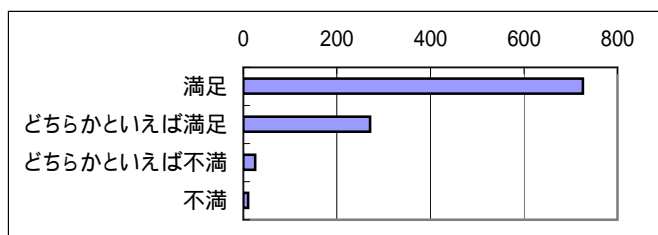
(挨拶や対応の際の言葉使いや態度は丁寧ですか？)

回 答	回答数	回答率
満足	854	80%
どちらかといえば満足	179	17%
どちらかといえば不満	14	1%
不満	6	1%



問2. 契約書や重要事項説明書についての説明はわかりやすかったですか？

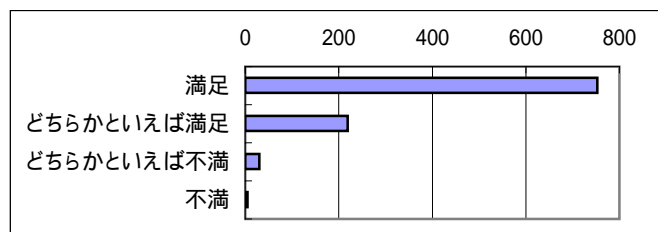
回 答	回答数	回答率
満足	726	68%
どちらかといえば満足	271	25%
どちらかといえば不満	25	2%
不満	10	1%



問3. 意見や要望を聞く体制とその対応は整っていますか？

(職員に気軽に意見や要望を伝えられる環境ですか？)

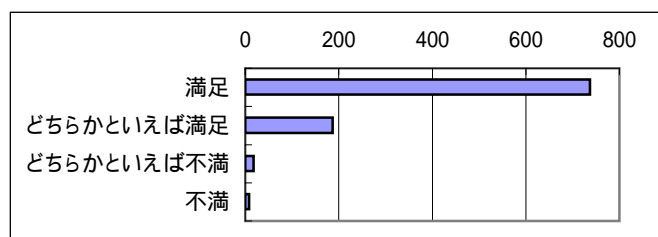
回 答	回答数	回答率
満足	753	71%
どちらかといえば満足	219	21%
どちらかといえば不満	30	3%
不満	5	0%



問4. 個人情報使用同意書について、個人情報の使用目的や守秘義務についての説明はわかりやすかったですか？

(説明はわかりやすかったですか？)

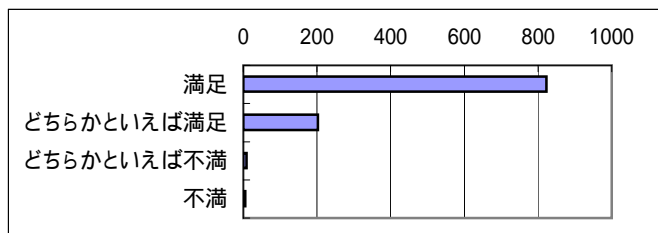
回 答	回答数	回答率
満足	737	69%
どちらかといえば満足	187	18%
どちらかといえば不満	18	2%
不満	8	1%



問5. 食事の提供については満足ですか？

(食事の内容、介助の対応など総合的にみてどうですか？)

回 答	回答数	回答率
満足	823	77%
どちらかといえば満足	202	19%
どちらかといえば不満	9	1%
不満	5	0%

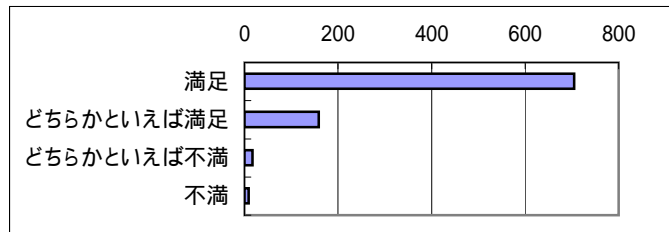


問6. 入浴サービスについては満足ですか？

協会全事業所を対象に実施(新鶴見ホームを除く)
新鶴見ホームは独自のアンケートを実施

(入浴の時間、介助の対応など総合的にみてどうですか?)

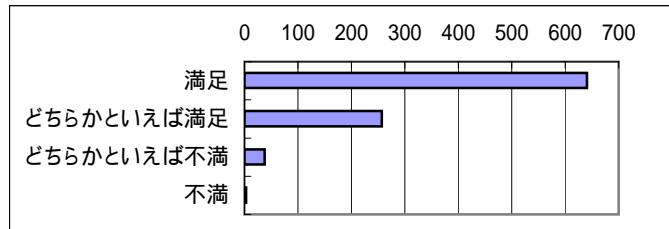
回 答	回答数	回答率
満足	705	66%
どちらかといえば満足	159	15%
どちらかといえば不満	17	2%
不満	9	1%



問7. レクリエーションについては満足ですか?

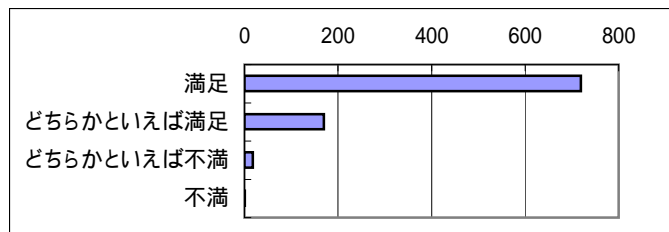
(希望に沿った活動内容になっていますか? 楽しく参加できていますか?)

回 答	回答数	回答率
満足	641	60%
どちらかといえば満足	257	24%
どちらかといえば不満	38	4%
不満	3	0%



問8. 入浴やトイレの介助の時に、ご利用者様のプライバシー等への気配りができていますか?

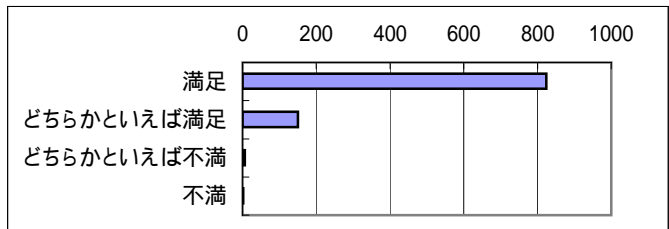
回 答	回答数	回答率
満足	719	68%
どちらかといえば満足	170	16%
どちらかといえば不満	18	2%
不満	1	0%



問9. 施設は快適に利用できていますか?

(清潔さ、明るさ、温度は適切ですか?)

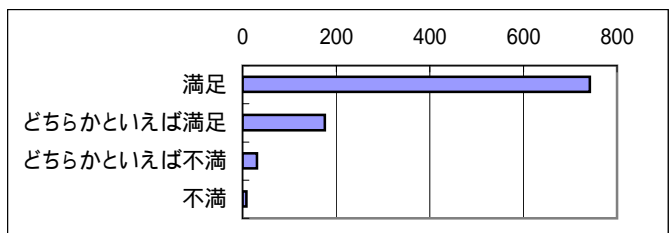
回 答	回答数	回答率
満足	824	78%
どちらかといえば満足	150	14%
どちらかといえば不満	6	1%
不満	2	0%



問10. ご利用者様やご家族の細かい要望や意向に速やかに対応できていますか?

(送迎や個別のケア、機能訓練に対する取り組みなどはされています?)

回 答	回答数	回答率
満足	742	70%
どちらかといえば満足	176	17%
どちらかといえば不満	31	3%
不満	8	1%



問1	満足	854
	どちらかといえば満足	179
	どちらかといえば不満	14
	不満	6
問2	満足	726
	どちらかといえば満足	271
	どちらかといえば不満	25
	不満	10
問3	満足	753
	どちらかといえば満足	219
	どちらかといえば不満	30
	不満	5
問4	満足	737
	どちらかといえば満足	187
	どちらかといえば不満	18
	不満	8
問5	満足	823
	どちらかといえば満足	202
	どちらかといえば不満	9
	不満	5
問6	満足	705
	どちらかといえば満足	159
	どちらかといえば不満	17
	不満	9
問7	満足	641
	どちらかといえば満足	257
	どちらかといえば不満	38
	不満	3
問8	満足	719
	どちらかといえば満足	170
	どちらかといえば不満	18
	不満	1
問9	満足	824
	どちらかといえば満足	150
	どちらかといえば不満	6
	不満	2
問10	満足	742
	どちらかといえば満足	176
	どちらかといえば不満	31
	不満	8

有効回答数
1063

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
1	いずみ	1	テキパキと見ていて気持ちが良いです。	好評価
2	いずみ	1	クレームを行ったこともあります、所長さんの対応は早かったです。	好評価
3	いずみ	1	迎のときの対応がいい。最近は電話もいただけるので、其の時間まで家で待っていることができるので満足	好評価
4	いずみ	1	いつも元気に気持ちよい態度でお見えになります。私まで元気をもらっています。	好評価
5	いずみ	1	迎えの時の対応は良いと思います。最近では電話もいただけるのでその時間まで家で待っていることができるので満足しています。	好評価
6	磯子	1	どなたも優しく親切に接してくれているので有り難いと思っている。	好評価
7	磯子	1	1人で不安なことや悩みを聞いてもらうとホッとする	好評価
8	磯子	1	人それぞれ違いがある。	その他
9	磯子	1	まあまあ満足だが、時々不満足な時もある。	その他
10	小菅ヶ谷	1	世の中すべてこういう対応であればいいのにとおもいます。いつもありがとうございます。チームワークが良くて気持ちいいです。	好評価
11	小菅ヶ谷	1	いつも元気よく明るい対応	好評価
12	小菅ヶ谷	1	ほとんどの方に親切によくしていただき感謝しております	好評価
13	小菅ヶ谷	1	職員の方々はみんな明るくご親切なので以前暗かった私の気持ちも近頃は明るく若くなったようです。どうぞこれからもよろしくお願いします。	好評価
14	新栄	1	いつも感謝しております	好評価
15	新栄	1	行き届いた対応をしていただいています	好評価
16	新栄	1	いつも心地よい対応をしていただき満足しております	好評価
17	新栄	1	いつも変わらず丁寧に対応していただけて気持ちよくお話できます	好評価
18	新栄	1	ありがとうございます	謝辞
19	新栄	1	週1回の利用なのにいつも笑顔で送迎していただいております	好評価
20	新栄	1	私から見たところ朝迎えのバスが見えたとき、うれしそうな顔をしてバスに乗っています	好評価
21	新栄	1	とてもやさしく丁寧に感謝しています	好評価
22	新子安	1	今後もこのままお願いしたい	好評価
23	新子安	1	とても親切です。	好評価
24	新子安	1	何もかもよくて満足しています	好評価
25	新子安	1	すぎるくらいに思います。スタッフの方は大変と存じます。	好評価
26	新子安	1	スタッフのみなさんいつも明るく対応して下さいます。	好評価
27	新子安	1	挨拶や言葉遣い皆丁寧にしています	好評価
28	新子安	1	とても気持ちよく過ごさせていただいております	好評価
29	新子安	1	人は現場で能力が発揮出来るかが勝負です。現場での奉仕の力量の如何が決め手になるとおもいます	その他
30	新子安	1	以前ケアプラザの誘いでもう1日増やして欲しいという話を何度もされ本人がすごく嫌がっていた	苦情
31	新子安	1	いつも良くしてくださって感謝しております	好評価
32	新子安	1	皆さん親切で感謝しております	好評価
33	新子安	1	いつも皆お優しく一生懸命です。私、子安のケアプラザが大好きです。命の続く限りお世話になりたいと思います。	好評価
34	中山	1	笑顔がとても優しい	好評価
35	中山	1	一部の方に不満です。	苦情
36	中山	1	送迎の係りの方は、全員笑顔で非常に気持ちがいい	好評価
37	藤棚	1	言葉遣いが悪い人がいる(~じゃん)など、職員どうして話ばかりしている	苦情
38	藤棚	1	プロです。やさしい	好評価
39	本牧原	1	大変丁寧です	好評価
40	本牧原	1	職員の皆さん大変に丁寧です	好評価
41	本牧原	1	お忙しいとは思いますが送迎中の様子など折に触れてお話くださると助かります	要望・意見
42	本牧原	1	本人が認知症のため詳しい状況は分かりませんが、帰宅時の状況や薬・塗付薬の服用・塗布、その他よく処理していただいております。	好評価
43	本牧原	1	ふつう。人によります。	その他
44	本牧原	1	2人目のケアマネさん(村岡さん)が良く話を聞いてくれます	好評価
45	本牧原	1	丁寧です	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
46	本牧原	1	十人十色 良いと思う	好評価
47	舞岡	1	よくしていただきありがとうございます。	謝辞
48	舞岡	1	上から見下ろした態度は気をつけてほしい。	苦情
49	戸部	1	取り扱いなど心配りがとてもよく感謝しています。	謝辞
50	戸部	1	迎に来るときの電話 ベルがなるとかけてきたのに他の話してでないこと再三あり 多忙とはいえ失礼ではないか。	苦情
51	戸部	1	どの職員も一生懸命である。	好評価
52	戸部	1	大変丁寧です。	好評価
53	戸部	1	食事については毎月の予定表にて、介助については、ヘルパーさんの人柄に安心しています。	好評価
54	いずみ	2	テキパキと見ていて気持ちがいいですね。	好評価
55	磯子	2	覚えていない	その他
56	磯子	2	家族に聞いてもらったかわからない	その他
57	磯子	2	あまりよくわからない	要望・意見
58	磯子	2	丁寧だが形式的である	要望・意見
59	小菅ヶ谷	2	質問にすぐ答えていただけなので大丈夫です	好評価
60	新栄	2	説明よくしてくれます	好評価
61	新子安	2	耳も遠いし詳しいことは理解できない	その他
62	新子安	2	分からないときはお聞きしていますので	好評価
63	新子安	2	わかりやすく説明がありました	好評価
64	新子安	2	およそ希望と要望は定められた文字でお座なりなもので一工夫例をあげてほしいです	その他
65	新子安	2	いつもやさしい説明をいただいております	好評価
66	藤棚	2	娘、娘の主人が読み私に来ません	その他
67	本牧原	2	わかりやすく説明がありました	好評価
68	本牧原	2	家族がまだ十分に理解していない	要望・意見
69	本牧原	2	よくわかります	好評価
70	本牧原	2	それなりに自分で判断している	その他
71	舞岡	2	本人は関わらないで家族に任しているので答えられない。	その他
72	戸部	2	家族と同居であれば現状でよいですが、高齢者のみでも理解できるように、重要個所のみ太字または大きい文字にしてほしい。	要望・意見
73	戸部	2	サービス業者ごとに契約を結ぶなどめんどろ。一括契約できるようにできないか。	要望・意見
74	いずみ	3	クレームを言ったこともありますが、所長さんの対応は早かったです。	好評価
75	いずみ	3	迎えの時に少しですが話すときもあります。	その他
76	磯子	3	こちらからの要望を聞いてもらい満足している	好評価
77	磯子	3	どんな小さなことでも気軽に対応してくれる	好評価
78	磯子	3	要望を本人が伝えている	その他
79	小菅ヶ谷	3	忙しいなか大変なことと思います。横の連絡は特に大変よろしく願います。	好評価
80	小菅ヶ谷	3	伝えられます	好評価
81	小菅ヶ谷	3	要望に対する対応も早く助かっています	好評価
82	小菅ヶ谷	3	なんでも気軽に相談して下さいます嬉しく思います	好評価
83	小菅ヶ谷	3	本人を見て気軽に意見や要望を言えるまでは行きません	その他
84	新栄	3	不満に思うこともありませんので	好評価
85	新栄	3	言えません	苦情
86	新栄	3	何でも気兼ねなく相談できます(どなたでも)	好評価
87	新栄	3	よく相談に乗ってくれます	好評価
88	新栄	3	家族の話をよく聞いてくださいます	好評価
89	新子安	3	私は気兼ねなく言えるので不満はない	好評価
90	新子安	3	私どもからの記録書への記載や、送迎の方への連絡が伝わっていないことが多いように思われます	苦情
91	新子安	3	今まで不満などありませんでした	好評価
92	新子安	3	不満を言う窓口がない	要望・意見
93	新子安	3	人は得手不得手は慣れから生ずる結果論です。本人の反省の有無の差が生まれるものと思います。	その他

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
94	新子安	3	言いづらいと思う	要望・意見
95	新子安	3	本人は伝えているつもりなのですが分かってもらえない	その他
96	新子安	3	いつも色々お願い事をしています	好評価
97	新子安	3	整っていると思います	好評価
98	新子安	3	歌の時間ですけども、童謡とか昔の歌謡曲などは覚えてはいますが、40年位前から後の歌は忘れてしまって何か不満をこぼすことがあります。	要望・意見
99	中山	3	要望はなんでも話せます。	好評価
100	中山	3	気軽にいえます。よく気遣ってくれます。	謝辞
101	中山	3	小さな質問でも、非常に丁寧に対応していただける。	好評価
102	藤棚	3	家内の は聞いてもらう	その他
103	本牧原	3	不満なことなどまったくありません	好評価
104	本牧原	3	不満などまったくありません	好評価
105	本牧原	3	連絡帳をもう少し活用できれば・・・と思うのですが	要望・意見
106	本牧原	3	伝えられるが、その後の回答が遅れたり不十分なことも多々あり	要望・意見
107	本牧原	3	丁寧です	好評価
108	本牧原	3	自分の言いたいことは言っている	その他
109	舞岡	3	その都度注意点、要望を伝えますが、スタッフ全員に行き渡らずお願いした事が実行されない。スタッフ一人一人に利用者から伝える事は困難な事が有る。	要望・意見
110	舞岡	3	キャンセルした時(以前)連絡が現場までいっていなかった事があり、連絡のとり方を！チェックをすみやかにしてほしい。	要望・意見
111	舞岡	3	電話で伝えても担当者又は誰が電話口にてたのか名前がわからなくて、正しく伝わっていない。臨時のデイサービス申し込みも伝わっていない時が	苦情
112	戸部	3	連絡メモに明記しておく、次回実行してくれる。	好評価
113	いずみ	4	信頼しています。	好評価
114	いずみ	4	個人情報についてトラブルなどの発生もありません。	その他
115	磯子	4	この件については話を聞いていない	その他
116	磯子	4	わからない	その他
117	磯子	4	覚えていない	その他
118	小菅ヶ谷	4	むずかしい時もあり、分かり易い時もあった	その他
119	小菅ヶ谷	4	TVや他の書類等でだいたいのことが分かっていたので特に気になることはありませんでした	その他
120	新栄	4	説明がわかり良く聞きました	好評価
121	新子安	4	個人情報については家族は聞いていません	その他
122	新子安	4	以前は量が少ないと言っていましたが、今は多くなって大丈夫とのことで	好評価
123	新子安	4	無理を聞いていただきありがとうございます	好評価
124	新子安	4	説明は聞いてないと思います	その他
125	新子安	4	余計なことは何も話されたことはございません	好評価
126	藤棚	4	どちらかと言いますと他所の業者の話を聞きますと頭の毛をカットする、顔を剃ってくれると聞きます。	要望・意見
127	藤棚	4	聞かない	その他
128	本牧原	4	説明なし	その他
129	本牧原	4	説明なしも不満なし	その他
130	いずみ	5	食事の量を少なめにしてほしい	要望・意見
131	いずみ	5	メニューがカレンダーにかいてあるので今日は何を食べたか良くわかりま	好評価
132	いずみ	5	カロリー制限をしていますが、毎日のようにカロリーの説明があり行事食でも安心して食べられます。	好評価
133	いずみ	5	いつも献立表を見て、夜の食事と重ならないようにしています。献立時には参考にしています。	その他
134	いずみ	5	食事が終わるまで、たって見ないでほしい	苦情
135	いずみ	5	食事の量を少なめにお願いします。	要望・意見
136	いずみ	5	メニューがカレンダーに書いてありますので今日は何を食べたか良くわかります。*上記と同人	好評価
137	いずみ	5	カロリー制限をしていますが、毎日のようにカロリーの説明があり、行事食でも安心して食べられます。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
138	いずみ	5	いつも献立表を見て夜の食事と重ならないように掛けています。時には参考にしてもらっています。	その他
139	いずみ	5	食事が終わるまで立って見ないでほしい。	要望・意見
140	いずみ	5	時間にきちんと出して下さるので満足ですが、出来れば袋から出さずにテーブルに置いて欲しい	要望・意見
141	磯子	5	高齢者向きの食事を色々心配してくれ感謝している	好評価
142	磯子	5	デイサービスから帰ってくると食事がおいしかったと話してくれる	好評価
143	磯子	5	体に合わない食品があるので気を使ってもらっている	好評価
144	小菅ヶ谷	5	細かくご配慮いただき感謝しております。	好評価
145	小菅ヶ谷	5	もう少し塩気のあっても良いものもある	要望・意見
146	小菅ヶ谷	5	以前の方式のほうが分かり易い	要望・意見
147	小菅ヶ谷	5	食事もとべやすく、食後の薬も飲み易く介助していただき感謝しています	好評価
148	小菅ヶ谷	5	私はとても参考になります	好評価
149	新栄	5	食事については(嫌いなもの)ご配慮いただき感謝しています	好評価
150	新栄	5	食事のとき持参の箸をお願いします	要望・意見
151	新栄	5	私は満足です	好評価
152	新栄	5	好き嫌いが多いのですが良くやっただいております	好評価
153	新栄	5	献立が揚げ物の時にソースを1人ずつに多め少な目と聞いてかけてくれてとても親切だねと言っていました	好評価
154	新栄	5	ごはんを多めにしています	好評価
155	新子安	5	いつも本当にありがとうございます。	謝辞
156	新子安	5	食事はとても気を使って味付けはよしいです 楽しくおいしくいただけてます	好評価
157	新子安	5	心のこもった食事ごちそうさまです。	好評価
158	新子安	5	毎回たくさんのメニューで喜んでおります	好評価
159	新子安	5	食事は好き嫌いが多いので困ります。ニンニクの香りがいやだとのことで	要望・意見
160	新子安	5	満足大いに結構。多人数の食事のため	好評価
161	新子安	5	他の人が食べるのが早いと言っていました	その他
162	新子安	5	いつもおいしく食べております	好評価
163	新子安	5	本人は好き嫌いが激しいので少し不満みたいです	要望・意見
164	新子安	5	本人も喜んで行きます	好評価
165	新子安	5	私が作る料理より大変おいしいそうです	好評価
166	新子安	5	とても楽しみです	好評価
167	新子安	5	いつもおいしくいただいております。 介助もよくやっていらっしゃると思います。	好評価
168	新子安	5	とても美味しかったようです	好評価
169	中山	5	日によってご飯の盛り方にばらつきがあるので検討してほしい。	要望・意見
170	中山	5	作ったものは一つ一つかをり、あじがでてまして美味しいです。	好評価
171	中山	5	本人が味の濃いもの、油を使ったものが好きなので、っ少し物足りないようです。	要望・意見
172	中山	5	自分の口に合わない	苦情
173	中山	5	ご飯が少ない	要望・意見
174	中山	5	一ヶ月の献立表がありとても満足	好評価
175	中山	5	食事は12時ごろがいいと思います。	要望・意見
176	藤棚	5	副食は食べていますか？	その他
177	藤棚	5	とてもおいしくいただいております	好評価
178	藤棚	5	食事はとても心を考えて頂きまして本当に申し訳ないと思います、ありがとうございます。少しゴハンが固いです	要望・意見
179	藤棚	5	味付けがおいしい。はすをすりした料理おいしかった。 美味しいお正月の赤飯おかゆ、98歳はじめてありがとう。	好評価
180	本牧原	5	本人が大変よいと言っています	好評価
181	本牧原	5	大変良いと本人が言っております	好評価
182	本牧原	5	見学していないので食事の内容についてはよく分かりません	その他
183	本牧原	5	いつもおいしかったと言っております、 食べるのが遅いのを自分自身で心配していますが最後まで介助してくださってありがとうございます	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
184	本牧原	5	献立票は自宅の食事と重ならないように参考になりとでもありがたい	好評価
185	本牧原	5	介助が必要な状況ですが完食が多いようです	その他
186	本牧原	5	メニューは満足 介助の対応については見ていないので良く分からない	好評価
187	本牧原	5	大変満足です	好評価
188	本牧原	5	一度試食させてください	要望・意見
189	本牧原	5	本人からの意見が聞けないので分からないが献立表を見る限りは良いと	その他
190	本牧原	5	本人満足しております	好評価
191	本牧原	5	好きな食べ物のアンケートをとる	要望・意見
192	本牧原	5	味付けもよく大変美味であります	好評価
193	舞岡	5	本人が皆忘れてるのが食事の内容について何にも云わないのでわかりませんが不満も云いませんので満足していると思います。	その他
194	舞岡	5	美味しいと言っております。介助はまだ必要ないので判りません。	好評価
195	戸部	5	主食(おかゆ)を今の量より少し多くしてください。	要望・意見
196	戸部	5	何でも食べられるようになり、本人家族とも満足しています。	好評価
197	戸部	5	ハムとか肉類をもう少し細くしてほしい。	要望・意見
198	戸部	5	肉類、から揚げ、カタイ食物は小さくしてください。	要望・意見
199	戸部	5	料理は美味しいといっている	好評価
200	戸部	5	ごはんはやわらかめ。肉より魚が良い	要望・意見
201	戸部	5	本人は すごく美味しいといっています。	好評価
202	戸部	5	おいしい	好評価
203	いずみ	6	入浴のとき足の爪が伸びていたら、忙しいでしょうが、切っていただけるとありがたいです。	要望・意見
204	いずみ	6	かえってくるとシャンプーのにおいがするので満足	好評価
205	いずみ	6	精神的に、時間を気にしてゆっくり入浴できない	苦情
206	いずみ	6	入浴のとき足の爪などのびていたら忙しいでしょうが切っていただけるとありがたいです。	要望・意見
207	いずみ	6	家に帰ってくるとシャンプーの良いにおいがしますので満足しています。	好評価
208	いずみ	6	精神的に時間を気にしてゆっくり入浴できない。	要望・意見
209	いずみ	6	お話がはずんどと言われるが何時も最後なので寒いときは外に待っているのが体がすっかり冷えて早く暖かいお風呂に入りたいと思います。	要望・意見
210	磯子	6	足の爪を切ったり個人対応をしてもらいたい	好評価
211	磯子	6	ゆったり入れて気持ちがいい	好評価
212	磯子	6	衛生的にも充分注意が払われている	好評価
213	磯子	6	もう少しゆっくり入りたい	要望・意見
214	小菅ヶ谷	6	適切にそれぞれの方に応じて対応していただき感謝しています	好評価
215	小菅ヶ谷	6	ものすごく気を使っていただきありがたいと思っています	好評価
216	小菅ヶ谷	6	毎回入るのを楽しみにしています	好評価
217	新栄	6	本人のワガママで拒否したりするのを色々努力していただき感謝してい	好評価
218	新栄	6	洗髪、背中流していただけるので入浴は大好きです	好評価
219	新栄	6	入浴のとき体をきれいに洗ってもらってありがたいと言っています	好評価
220	新栄	6	毎回風呂に入れていただきありがとうございます	好評価
221	新子安	6	入浴はシャンプー背中洗っていただき丁寧にとでも気持ちがよく大満足しています	好評価
222	新子安	6	以前は首を傾げた時期もありましたが今は	好評価
223	新子安	6	家では入浴の介護が出来ないので大変助かっています	好評価
224	新子安	6	時により便がやわらかいことがあるので困っているようです	その他
225	新子安	6	前から話しています。熱いのはいやと！ 熱いのがいやなのでシャワーでもぬるま湯でお願いしたい。	苦情
226	新子安	6	いつも喜んで帰ってきます	好評価
227	新子安	6	洗髪を忘れそうになったことがあると聞きました	苦情
228	新子安	6	衣服の着脱がだんだん出来なくなっております。お手数をおかけしていま	その他
229	新子安	6	立ったり座ったりの移動時こわいと言っていました	要望・意見
230	新子安	6	全身を洗ってくれているのかどうか分からない	その他
231	新子安	6	すごくフロが楽しみです	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
232	新子安	6	出来ればもう少し落ち着いて入りたいのですが、これだけ多勢の方が入られるので無理かと思ひます	要望・意見
233	中山	6	足元のタイルの目の細いものに(スベラナイ物)にしてほしい	要望・意見
234	中山	6	もう少し遅い時間がいい	要望・意見
235	中山	6	其の日の体調により入浴させていただいて安心しております。	好評価
236	藤棚	6	大きな風呂は気持ちいい	好評価
237	藤棚	6	もう少し長く入れて欲しいと思ひますが無理ですか	要望・意見
238	藤棚	6	ごらく、ありがとう、やさしい	好評価
239	本牧原	6	良いと本人が言っております	好評価
240	本牧原	6	大変良いと本人が言っております	好評価
241	本牧原	6	毎日大変だと思ひます。どうぞよろしくお願ひします。	謝辞
242	本牧原	6	さっぱりした様子で帰宅するので本人は満足しているんだろうと思ひます	その他
243	本牧原	6	下着の交換は要チェックをお願いします	要望・意見
244	本牧原	6	家で入れないのでよろしくおねがいします	その他
245	本牧原	6	気持ちよくしています	好評価
246	本牧原	6	各人に合った面倒を見てくれる	好評価
247	舞岡	6	つめを切ってほしい	要望・意見
248	舞岡	6	爪きりものびていればやってもらいたい。又は自分で切るように言ってもらえれば手は自分でやっています。*	要望・意見
249	戸部	6	ゲルマニューム温泉で、家では入れないのでうれしい。	好評価
250	いずみ	7	家にかえると手をたたいたり歌を口ずさんだりしているので楽しいので	好評価
251	いずみ	7	あまり楽しいとは言いがたい	要望・意見
252	いずみ	7	とても楽しみにしています。	好評価
253	いずみ	7	本人の話を書く事が出来ませんが、家に帰ってから手をたたいたり時には口ずさんだりますので楽しいのだと思ひています。	好評価
254	いずみ	7	あまり楽しいとはいいがたい面もあります。	要望・意見
255	磯子	7	知能・体力訓練になるような内容がほしい	要望・意見
256	磯子	7	計算・漢字問題をもっと増やして欲しい	要望・意見
257	磯子	7	息切れするのでやりたくない	要望・意見
258	磯子	7	楽しく参加している	好評価
259	磯子	7	体操が多すぎる	要望・意見
260	磯子	7	幅広く皆が楽しめる内容が大切	要望・意見
261	磯子	7	指先機能訓練は気持ちが向かない	要望・意見
262	磯子	7	好みで合わないときもある	その他
263	磯子	7	立位での参加が希望	要望・意見
264	小菅ヶ谷	7	夫々の方のお体に応じてリハビリをかねて良いと思ひます。口腔ケア、太極拳等とてもいいと思ひます。	好評価
265	小菅ヶ谷	7	楽しみにしているようです	好評価
266	小菅ヶ谷	7	体力が落ちてきて午後は眠くなってしまうことも多いようです いろいろな体験ができ楽しんでるようです	好評価
267	小菅ヶ谷	7	本人はすぐ忘れてしまいますが職員の方が其の都度話して下さいます	好評価
268	新栄	7	主人は散歩が好きですが無理でしょう？	要望・意見
269	新栄	7	楽しく参加していると思ひます。	好評価
270	新栄	7	毎回楽しい内容のレクリエーションを考案されるスタッフのみなさん本当にご苦労様です。	好評価
271	新栄	7	外出は楽しみ。乗り物酔いがあるので近場希望	要望・意見
272	新栄	7	本人が参加をしないようで残念です	その他
273	新子安	7	聴こえないことが多いので戸惑うが楽しんでる	その他
274	新子安	7	レクリエーションとても楽しみです。面白いです。	好評価
275	新子安	7	毎度本当に大変と存じ感謝いたします	好評価
276	新子安	7	結構楽しんでるようです	好評価
277	新子安	7	レクリエーションは家に帰って元気で話してくれます	好評価
278	新子安	7	季節ごとに色々な行事をして下さっていますね	好評価
279	新子安	7	部屋でのレクリエーションではなく、これから陽気が良くなったら外の空気が吸いたい	要望・意見
280	新子安	7	最近あまり嫌だとは言わなくなっている	その他

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
281	新子安	7	いつも楽しく夢中になります	好評価
282	新子安	7	いつも楽しそうだと覚えているときは帰って話してくれます	好評価
283	新子安	7	趣向をこうした内容で楽しませていただいています	好評価
284	新子安	7	家に帰ってきて話を聞いております。少し手過ぎる点がないか心配です	その他
285	新子安	7	いつも楽しくさせていただいています。 これ以上は無理と思います。	好評価
286	新子安	7	楽しかったようです	好評価
287	中山	7	入浴後、何もしない時間があるので、何か塗絵以外にやりたい	要望・意見
288	藤棚	7	大勢で競技したりするので楽しい	好評価
289	藤棚	7	もう少し体を動いて行くようなことをしたらいいなと思います。 たとえば手と足を使っての踊りなど	要望・意見
290	藤棚	7	よく度々かえ遊ばしてくれてありがとう	好評価
291	本牧原	7	楽しく過ごしているようです	好評価
292	本牧原	7	あまり参加できないとは思いますが、よろしく願います。	その他
293	本牧原	7	自宅では座っている時間が多いので、なるべく多くレクリエーションをしていただくことを望みます	要望・意見
294	本牧原	7	各々に楽しめているようです	好評価
295	本牧原	7	年令の割には元気なため、もっと動きたかったらいいのですが、最近では以前よりは動きにくくなったため落ち着きました	その他
296	本牧原	7	本人が楽しそうにしていればいいと思います。	その他
297	本牧原	7	満足の様子らしいです	好評価
298	本牧原	7	みなさん夢中なときは時間に幅をもたせる	要望・意見
299	舞岡	7	いつも楽しみにしています	好評価
300	舞岡	7	利用者間で問題があるときもある	その他
301	舞岡	7	本人は楽しんでいるようです。	好評価
302	舞岡	7	生花、書道など楽しんでいる様子です。	好評価
303	舞岡	7	ゲームなど増やして欲しい。	要望・意見
304	戸部	7	昔のことを思い出して楽しいです。	好評価
305	戸部	7	カラオケが多すぎる	苦情
306	戸部	7	楽しめる計画をいろいろ立ててくれている。	好評価
307	いずみ	8	本人はとてもきれいだと言っています。外から見ても明るく清潔のように見えます。	好評価
308	いずみ	8	乾燥肌でかゆみが出ていますが、クリームをぬっていただいています。少しづつよくなっているようです。今後ともよろしく願います。	その他
309	いずみ	8	私が入るときは大体人がいませんが。	その他
310	磯子	8	良くわからない	その他
311	磯子	8	目が不自由なのでお手数をかけている場面が多いと思う	その他
312	磯子	8	心配りが行き届き毎日の生活の中で教えられている	好評価
313	磯子	8	自分のことは自分でできるから見られたくない	要望・意見
314	小菅ヶ谷	8	できている	好評価
315	小菅ヶ谷	8	トイレの時間を気にかけて声をかけていただくので安心してます	好評価
316	新子安	8	よくやっている方だろう気を使ってもらいます	好評価
317	新子安	8	入浴やトイレの介助はよくしてください	好評価
318	新子安	8	怖いそうです	要望・意見
319	新子安	8	よく気配りされていると思います。 みなさんやさしくて、いつもよい気持ちです	好評価
320	中山	8	トイレは杖をついて一人で行きたい	要望・意見
321	藤棚	8	スポン、下着を汚して帰ってきた時がありますが1度はパンパースを変えて欲しいです	要望・意見
322	藤棚	8	家のものよりプライバシーを心得ています	好評価
323	本牧原	8	一度失敗した時とてもよくして頂きました	好評価
324	本牧原	8	気配りされていると言っています	好評価
325	本牧原	8	気配りされていると本人が言っております	好評価
326	本牧原	8	よくやっている方だろう	好評価
327	本牧原	8	気配りされていると聞いております	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
328	舞岡	8	洗髪など体を洗うことも含めて自分でやれることはやるように指示して下さい。* 同人	要望・意見
329	戸部	8	送迎のとき状況説明を受けています	その他
330	いずみ	9	外から見ても明るく清潔そうに見えます。	好評価
331	磯子	9	清潔さ、明るさ、温度等の気配りでも好感が持てる	好評価
332	磯子	9	トイレに温風シャワーがついているとよい	好評価
333	小菅ヶ谷	9	昼休み時間を短縮して、その分家で休みたい	要望・意見
334	小菅ヶ谷	9	健康状態にもよりますが寒くなってきましたが温度は少し低目がよいかな？	要望・意見
335	小菅ヶ谷	9	私は特に暑がりですが皆さんにご迷惑をかけているかも	その他
336	小菅ヶ谷	9	(ご家族から)室温、冬は何度ぐらいなのでしょう？	その他
337	小菅ヶ谷	9	施設の中も暖かく快適なようです	好評価
338	新栄	9	一年を通して快適な温度の部屋で楽しく利用させていただき幸せな晩年	好評価
339	新栄	9	職員の皆さんのお優しさに支えられているようです	好評価
340	新子安	9	新しいし清潔でよい	好評価
341	新子安	9	何も言うことありません。全部きちっとなっています。	好評価
342	新子安	9	今までの経験で1番良いようです。	好評価
343	新子安	9	本人は大変満足しております	好評価
344	新子安	9	ケアに行く度よく喜んで行ってます	好評価
345	新子安	9	本人特別なものかもしれませんが家にいてもクーラーつけない。夏場のクーラーに弱いようで、いつも寒い寒いと言っております。	要望・意見
346	新子安	9	明るく広い部屋で快適のようです	好評価
347	新子安	9	お友達のみなさんと楽しく過ごしております	好評価
348	新子安	9	私にとっては温度がやや高いと思われませんが、皆様のご希望ですので結構です。	要望・意見
349	新子安	9	いつも最適です	好評価
350	中山	9	スタッフが多いので目配りが早いです。	好評価
351	中山	9	体力が弱っていると思うように動けない	苦情
352	中山	9	体調が悪くて思うようにならない	苦情
353	藤棚	9	皆様方とはとても優しいし心が和みます。ありがとう	好評価
354	藤棚	9	何も申し上げることはありません。自宅より暖か	好評価
355	本牧原	9	大変快適に利用させていただいています	好評価
356	本牧原	9	大変良いと思います	好評価
357	本牧原	9	楽しんで通っているようです	好評価
358	本牧原	9	広い空間で良いようです	好評価
359	本牧原	9	美しくされています	好評価
360	本牧原	9	精神面のリラックス大	好評価
361	舞岡	9	快適に利用できていると思われる	好評価
362	戸部	9	冬季 外気との気温差が大きい(厚着をしているので、暖房は緩やかに)	要望・意見
363	戸部	9	行くのがとても楽しみ	好評価
364	いずみ	10	細かい要望や問い合わせについての対応は早い。	好評価
365	いずみ	10	痛む身体を我慢せず、休みたい日もあります。	その他
366	いずみ	10	いつも感謝しております。	謝辞
367	いずみ	10	痛む身体をがまんせず休みたい日もあります。	要望・意見
368	いずみ	10	せめて寒い内だけでも少し早くして下さると幸せです。	要望・意見
369	磯子	10	送迎時態度もよく感謝している	好評価
370	磯子	10	送迎時電話があり安心している	好評価
371	磯子	10	満足の時もあるが不満足の時もある	その他
372	磯子	10	もう少し早く送迎して欲しい	要望・意見
373	小菅ヶ谷	10	されている	好評価
374	小菅ヶ谷	10	送迎の時、家族のことも考えて声をかけて下さるので助かっています	好評価
375	新栄	10	通知が徹底していないように感じますので、連絡事項に目を通したらサイン又は印鑑を押して頂きたいと思えます。	要望・意見
376	新栄	10	ご相談すればすぐ対応して下さいます	好評価
377	新子安	10	朝迎えに来るのを待っています。スタッフの人たちが笑顔で迎えに来てくれるのが何よりです。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
378	新子安	10	家族の者も感謝しております	好評価
379	新子安	10	細かい要望に親切にしてくださいませ	好評価
380	新子安	10	機能回復のための数多くのプリントで満足ようです	好評価
381	新子安	10	当初の意気込みは感じられず、その人に合ったりハビリではなくムダな時間を過ごしているように感じる	苦情
382	新子安	10	手取り足取り動作機敏	好評価
383	新子安	10	以前言ったことは本人からあまり聞かなくなったので改善されているのか	その他
384	新子安	10	やさしく送迎していただいて感謝しております	好評価
385	新子安	10	自分で少しでも頭を使うともう少し良いかと思えます	要望・意見
386	新子安	10	いつも良くしていただけるので家族に心配かけるようなことは一度もありませんでした。	好評価
387	中山	10	要望がなかなか実行されない。	苦情
388	中山	10	いつもやさしく声を掛けてくださるので、本人も家族もほっとします。	好評価
389	中山	10	送迎はよく気をつけていただいています	好評価
390	中山	10	帰宅時間が遅くなったことが不満	苦情
391	藤棚	10	自宅で歩行訓練をほとんどしなくなってきています。服を着たり、トイレはなるべく自分でさせるようにしていますので施設でもお願いします	要望・意見
392	藤棚	10	送迎に電話をくれて娘有り難く思っています。	好評価
393	本牧原	10	ケアマネージャーさんに細かい事でもお話をするとすぐに反映されます	好評価
394	本牧原	10	送迎もとても明るく丁寧にして下さっています	好評価
395	本牧原	10	玄関のほうを上にあげて欲しい。靴を脱いで上がるまで	要望・意見
396	本牧原	10	あまりコミュニケーションをとる機会がなく残念に思っています	要望・意見
397	本牧原	10	6月頃より10分、つい前日の電話をいたたきたさいに昨年より広まっておりますが「もう2～3分でつきますのでお支度を」というのが多過ぎました。でもこちらもそれに対応できるようにしていきたいと思えます 今後ともよろしくお願いいたします	要望・意見
398	本牧原	10	1回事務所からスタッフへの伝言が伝わらなかったことがありました	要望・意見
399	本牧原	10	送迎もよく回復も見られます	好評価
400	本牧原	10	現状に満足	好評価
401	舞岡	10	速やかに対応していただき安心してます。	好評価
402	戸部	10	送迎時間にばらつきがあり、本人が待ちくたびれる時があります。なるべく一定にしてほしいです。	要望・意見
403	戸部	10	機能回復がもう少し必要と思われる。	要望・意見
404	戸部	10	歩行を重視させたケアをしてほしい。	要望・意見
405	戸部	10	介護は計画と時間に縛られることであり、やむおえないが、夏時間、冬時間を考えてみてはどうか。	要望・意見
406	戸部	10	足腰の弱さを考慮されて対応して下さっている。	好評価
407	いずみ		ショートステイの施設があったらいいと思う	その他
408	いずみ		口腔ケアについては、大変満足しています。他の事業所ではできないことを職員の方々が努力しています。一部職員の方のレベルの低さが気になります。	要望・意見
409	いずみ		スタッフの方は皆良く動いていますので、特に要望はありませんが、できる限り利用者と一緒にいただければ幸いです。	要望・意見
410	いずみ		おかげ様で私も助かって居ります、よろしくお願い致します。病気もすすんでいる様です。しずかな時は良いのですがカッとなる人なのでそれだけが心配です。家族みんな頑張ります、宜しくおねがい致します。	好評価
411	いずみ		ショートステイの施設があったらいいと思えます。	要望・意見
412	いずみ		口腔ケアについては大変満足しております。他の事業所ではできないことを職員の方々が努力されているのが分かります。一部職員の方のレベルの低さが気になります。	要望・意見
413	いずみ		本人がわかっていませんので、朝夕の送迎の対応で感じたことを書かせていただきました。今後も宜しくお願いします。 同人	その他
414	いずみ		いつもお世話になっています。本人でもないの適切な回答は書けませんが本人は全て満足だそうです。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
415	いずみ		母は認知症のため何を聞いてもわからない、忘れたという状態ですが毎回楽しかった、皆親切で幸せと申しております。大満足で過ごさせてもらっているようです。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。	好評価
416	いずみ		スタッフの方は皆良く動いていますので特に要望はありませんが、出来る限り利用者と一体になって下されれば幸いと思っていますので宜しくお願い致します。 同人	要望・意見
417	いずみ		全般的に楽しく満足して利用させて戴いております。	好評価
418	小菅ヶ谷		老人の送迎の車ですのでステップの段差の考慮が欲しいと思いました	要望・意見
419	小菅ヶ谷		スタッフの皆様が逆も優しく、又分け隔てなく気遣いをして下さるのでいつも楽しく過ごしています。	好評価
420	小菅ヶ谷		ケアのみなさん色々ご苦労様です。どうぞがんばってください	謝辞
421	小菅ヶ谷		体の状態にあわせたアドバイスや処置、対応をしていただいているので安心してます。本人が通うのを楽しみにしているので助かっています。	好評価
422	小菅ヶ谷		スタッフの方の顔ぶれがすっかり変わり、新しい方ばかりで細かな点の行き違いが散見されるようです。日頃お世話になっている慣れ親しんだ方が少なくなってくるのに寂しさもあるようです。	要望・意見
423	小菅ヶ谷		カレンダーの色塗り等全員ですということが楽しいですね。折り紙なども下手でも上手でも皆で一緒にしてみたら楽しいと思います。何もしないでぼーっとしている人を見ると寂しく思います。	要望・意見
424	小菅ヶ谷		1週間に2回を楽しみにしておりますので、いつもみなさんによくしてもらっていると話しておりますので感謝しています。	好評価
425	新栄		スタッフの方も忙しいのによくなさっていると思います	好評価
426	新栄		色々よくしていただきましてありがとうございます	好評価
427	新栄		大変気を使ってくださいます。ありがとうございます	好評価
428	新栄		平成15年夏からお世話になってます。所長さんはじめスタッフの方々に恵まれ、楽しく通所させていただいています。「ぐち」を聞かされることはありません(笑)「戦勝話」が多いですね。それがなによりと思っています。今後ともよろしくお願いいたします。	好評価
429	新栄		デイサービスに通所させていただき、ありがとうございます。本人も満足しております。デイでは歩く練習等をしているそうで、家では何もしていません。体のためには良いと思います。今後もよろしくお願いいたします。	好評価
430	新栄		すべて満足	好評価
431	新栄		いつもありがとうございます	謝辞
432	新栄		母の介護24時間一緒に時々困って電話相談をします。その時とても良いアドバイスをして頂いてありがたいことだと思っています	好評価
433	新栄		本人は昔のことばかりで、牛のこと、ホーキ作り、竹の子堀り、農業の話ばかり。皆様が良く聞いてくださるのが本人はうれしそう。私も施設に行かせてもらって皆様が大変だと見て実感しました。今後ともよろしくお願いいたします。	好評価
434	新栄		温かくて少し甘いお茶にしてください	好評価
435	新栄		妻は認知症のため、実態を掴むことが出来ませんので、妻の態度から判断して記入しました。送迎の時間をもっと一定にしてください。誤差が30分くらいあるため、一度デイサービスを見学させてもらえたら？！とは思っています。(祖母が通所している日に)	要望・意見
436	新栄		いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いいたします。	要望・意見
437	新子安		送迎時、家族が仕事のため見送りや迎えができませんが、いつも安心してお任せしています。ありがとうございます。	好評価
438	新子安		二ヶ月に一度くらい髪をカットして欲しい	要望・意見
439	新子安		いつも大変お手数をかけることが多く、申し訳なく思っています。これからもよろしくお願いいたします。	好評価
440	新子安		勝手なことを言ってお世話になってます。これからもよろしくお願いいたします。	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原 文	主旨
441	新子安		色々ございましょうが通所介護一回になったことは残念に思います。が、ここでケアプラザに対する不満は一切ありません。余談、スイッチひねれば不可解なことが多い昨今と思いませんか？でも今後も感謝で暮らそうと思います。よろしく。毎日の通院も一向によくなりませんが？	好評価
442	新子安		とても喜んで帰宅しました。朝日の出る前おき、いそいそと本当にありがとうございました。	好評価
443	新子安		本々が話すところのより聞き取りにくいので、私が判断しながら聞いています。これと又ちがいますが(リハビリテーション)1年に何回いただけるのでしょか？	好評価
444	新子安		不満等はまったくないようです	好評価
445	新子安		プラザの品物を度々持ち帰り申し訳ありません。(気づきましたらお返しし	その他
446	新子安		現在週2回ですが、もう1回増やしていただきたいのですが？	要望・意見
447	新子安		いつもお心配りをいただき感謝しています	好評価
448	新子安		最近ヘルパーの方が少ないのか連絡メモの見落とし、誕生会の写真撮影の忘れとちょっとしたことが見受けられます。ちょっとしたことで本人が気分を害したり必要なことを見落としたりするため、チェック機能をもう一度考えてみてください	要望・意見
449	新子安		いつも皆様にやさしくしていただいて感謝しております。木曜日のデイケアがとても楽しみです。私の気持ちは(木曜日心うきうきデイケアー)です。これからもどうぞよろしくお願いします。	好評価
450	新子安		いつもお世話になっています。色々記録に記入していただきありがとうございます。様子がわかり助かります。これからもよろしくお願いします。	好評価
451	新子安		本人はとても喜んで毎回サービスにうかがっております 私は本当にありがたく思っています。	好評価
452	新子安		皆さん親切で食事もおいしいと喜んでいます。	好評価
453	新子安		貴所へ通所して1年近くなりますが、毎回楽しそうに帰ってきます。認知症も進行せず、今のところ歩行も家の中は不自由なくトイレも1人でなんとか行ってます。寒いときは朝起きるのを嫌がりますが、目が覚めると元気にお迎えの車を待っています。これからもよろしくお願いします。	好評価
454	新子安		体調、様子など細かく見ていただいて感謝しております。ひとりで出来る能力が月毎に衰えていますが、お世話になりましてありがとうございます。	好評価
455	新子安		体力低下により、立ったり座ったりの時間が怖いとのことです。食事や職員の対応には感謝しておりました	好評価
456	新子安		昨年、北寺尾が東寺尾のウーミスという所が出来たとき、ケアマネ、本人、福祉サービスの4人でのお話は家族には伝わっておらないと思います。 もしよろしければ今度家族にも話を聞いてみたいです	要望・意見
457	新子安		本人は不幸、不満もないようですし、毎回楽しんで来ているように感じられますので満足していると思っています。	好評価
458	新子安		本人も皆さんが親切でプラザが大好きと申しております	好評価
459	新子安		4月に切り替えですが両足や体の各所が痛むのでぜひまたお願いします 三級です	要望・意見
460	新子安		気軽にケアマネジャーさんと話も出来、何かあればすぐに対応して下さり心強いです。同居していると難しいし、いつも笑顔の対応ですがデイに参加している間だけでも温かいスタッフのみなさんて接し心穏やかで過ごせることは幸せなことですね。	好評価
461	新子安		いつもお世話になりありがとうございます。 今回のアンケートは嫁が記入しましたので不明な部分があります。母がいないので分かる部分のみ記入しました。	その他
462	新子安		皆様に親切にいただきすべてに満足しております。 これからもよろしくお願いします	好評価

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
463	中山		送迎場所が道路の幅の関係で今のところになっているが、足が衰えてきているので、もう少し玄関に近いところで車に来てほしい。	要望・意見
464	中山		母は以前よりも歩けるようになり、表情も尾豊かになった。ありがとう	謝辞
465	中山		前より時間が長くなったので、本人は疲れるようです。	要望・意見
466	藤棚		手、足の爪を切っていただけると助かるのですが	要望・意見
467	藤棚		お風呂について、現在上がり湯を2回掛けていますが3回以上して欲しい	要望・意見
468	藤棚		いつもお世話様です。(連絡事項が時々伝わっていないように思いますが?)今年もよろしくお願ひいたします	要望・意見
469	藤棚		この場所に来てとても自分が心が明るくなったように感じます。これからもよろしくお願ひしますね。たとえば、もう少し踊りやフラダンスなどを取り入れたらと考えています。自分でも分からないくせに申し訳ありませんね。ハワイのテレビ、放送見ました。皆が体の悪い人たちが良くなっていくそうです。	要望・意見
470	藤棚		私の家のものはさっぱりですから、施設の方にはありがたく行く日は楽しく、編み物が好きですから行って編み物します。毛糸が箱にたくさんあります。6月までに片付けましょう。施設に老人の編み物を受けてください。老人も与えることが出来ることを	要望・意見
471	本牧原		大変皆様に良くしていただいております。今後もよろしくお願ひします。	好評価
472	本牧原		毎週お世話になりながら二年近く経ちました 何とか歩いてボケないで不自由でも聴こえて見えて・・・ この状態でいつまでもプラザに通いたいと思っています 職員皆様の細かい気配りが1番嬉しいです ほんとうにありがとうございます 食事はどこよりも最高です！！	好評価
473	本牧原		いつも楽しく利用させていただいております 皆さんが大きい声で耳元で話して下さるので補聴器も使わないでお話 が出来ると言って喜んでおります。	好評価
474	本牧原		デイサービスに行く日を楽しみにしております これからもどうぞよろしくおねがいします	好評価
475	本牧原		お迎えのときなど、よく声かけをしていただき、お気遣いいつもありがとうございます。	好評価
476	本牧原		本人の意見が聞けない状態なのでわかりませんが、行きも帰りも笑顔が見られ嫌がることもないので満足しているのだらうと思います。	好評価
477	本牧原		父にケアサービス感謝しています	謝辞
478	本牧原		いつも皆さんにご親切にいただきありがたいと思っています 本人は帰ってくると、その日の内容等ほとんど覚えていないので記録書のコメントを読むのが楽しみであり、頼みの綱となっています。 「今日はケアプラザの日よ」と言うと、さっさと支度をして楽しそうに出かけていきます。明るくなりケアプラザに通わせてもらってよかったです。	好評価
479	本牧原		時々、送迎の時間に間に合っていないことがありますが、よろしい願ひします。 本人は楽しくデイサービスに行っているようです。満足とのことでした。 体温測定、血圧測定、足指先に記録されているのを参考にいたします	好評価
480	本牧原		本人は認知症のため皆さんがよくして下さっていても私どもには話してもらえませんが詳しくは判りませんが行けることで良しとします 「散発」のサービス(有料でも良いので)が受けたい	要望・意見
481	本牧原		男性ですが理容を月1回くらいお願ひしたく思います。 特にヒゲのことがきにかけております	要望・意見
482	本牧原		商人なのでなかなかケアプラザに参加できずすみません。 本人喜んでおりますので助かっています。 入浴時間がもう少し長く出来ればと思いますか?	要望・意見
483	本牧原		人数が多いためなかなか難しいかもしれませんが、一言で結構ですのでその日の活動記録をご記入いただけますと大変助かります。 よろしくお願ひします。	要望・意見
484	本牧原		アンケート箱の置き場所と利用方法を皆に認知させるとよいと思う	要望・意見

自由記入欄に寄せられたご意見

No.	所属	問	原文	主旨
485	本牧原		出来れば帰りの時間をもう少し早くしてもらいたい。 家に着くともう暗くなってきますので	要望・意見
486	舞岡		何時も良くしてもらいます、有難うございます。	謝辞
487	舞岡		優しいスタッフの方々にいつも感謝しております。	好評価
488	舞岡		本人喜んで行っています	好評価
489	舞岡		体の調子の悪い時等心配して下さり、それに応じた対応でとても感謝しています。デイサービスに行く事母もとても楽しみにしていてこれからの続けて行きたいと思えます。いつもありがとうございます。	好評価
490	舞岡		一部の問(問5,6,7,8,9等)は本人(利用者)に聞いても分からない忘れたとの答が返ってくるため家族の推測で書かせて頂きました。	その他
491	舞岡		毎日楽しんで通所させていただいています。ありがとうございます。できれば、忘れることが多くなっていますので、家族への伝言を増して頂けると助かります。 同人	好評価
492	舞岡		おかげ様で貴所に行くことをとても楽しみにしています。スタッフの方々はじめ皆様のお心配りのお陰と感謝しております。	好評価
493	戸部		機能回復に関してですが、今日の訓練やりハビリなどの内容を利用メモに明記していただきたく思います。	要望・意見
494	戸部		夏の間、五時までに帰宅できたら良いです。	要望・意見
495	戸部		1・送迎の時間 曜日によって違うようですが、はっきり解ればありがたいです。2・足腰の体操あまりやってないようです。できれば毎日少しの時間でもやってほしいです。3・体調に変化があれば、医者に相談しなくてはならないので、変化があったら知らせしてほしい。	要望・意見
496	戸部		送迎のとき門を開けたままにされたことが数回あった。	苦情
497	戸部		帰りの電話は「なし」でお願いできますか？自宅で営業していますので。	要望・意見
498	戸部		お世話になっておりますので、別に要望等ありません。不満もありません	その他
499	戸部		施設内のことなど、帰ってきて良く覚えていませんので良くわかりませんが、行き帰りなどご機嫌です。満足させていただいていると思えます。	好評価
500	戸部		当日の容態その他の連絡をいただけるので、感謝しております。	好評価
501	戸部		15才ぐらいで覚えたハーモニカを現在思い出し楽しんでます。他に小生のような人がいるはず。午後少しの時間カラオケをもてないか？	要望・意見
502	戸部		介護度が変わるので、プラザを利用できないのかと心配しています。	要望・意見
503	戸部		週2回の通所が励み隣元気が出ます。	好評価
504	戸部		お世話になってから母が生き生きとし、デイサービスの日を楽しみにするようになりました。これも職員の皆様、施設の方々のおかげと深く感謝しております。	謝辞