

2016年満足度調査集計報告

「きらら」をご利用いただきいつもありがとうございます。

昨年度、「ご利用者様満足度調査」を実施いたしました。ご協力頂き、誠にありがとうございます。皆さまの意見をもとに、よりよいサービスを提供し、ご希望にお答えできるよう努めてまいります。

1、受けているサービスに○をして下さい（複数回答有り）

- 1,訪問看護・・・44人
- 2,訪問介護(ヘルパー)・・・30人
- 3,通所介護（デイサービス）・・・19人
- 4,居宅介護支援（ケアマネージャー）・・・13人
- 5 トワイライト（放課後等デイサービス）・・・3人

2、サービスに満足していますか。（○をして下さい）

- ①大変満足・・・30人
- ②満足・・・38人
- ③普通・・・12人
- ④不満・・・0人
- ⑤大変不満・・・0人

3、2の理由、及びその他ご意見があればお書きください

訪問看護

- ・以前、緊急で看護師さんに来て頂き胃婁のチューブが詰まり直してもらいました。わかりやすく教えて頂きありがとうございました。
- ・良くやって下さっていると感じてります。
- ・長生きさせて下さい。
- ・応対が親切、時間通り訪問している。
- ・週2回、娘のお風呂の介助をしてもらっています。娘の身体的、精神的サポートを良くしてもらっているのが安心して、お願い出来ています。娘も訪問の日を楽しみにしています。いつも、ありがとうございます。
- ・適切なりハビリ（PT,OT）を指導、実施頂いています。人格円満な療法士先生で私の話に上手に合わせてくれて会話が楽しい。
- 今年7月末、手術を受けましたが症状は術前と変わらず、これからもリハビリを続ける必要が有ると思いますのでよろしく願いいたします。
- ・どこがどう満足かわかりません。
- ・今週来てくださり少しでも話し相手になって下さるので家のものではダメですけど看護の方と少しの時間でも話が出来るので満足しています。
- ・特になし

- ・親身にやっただいていてるところ
- ・家庭の事情を配慮して頂いて助かっています。
- ・皆さまにはすごく良くしてもらい大変助かっています。特に山下さん、小西さん、刑部所長には大変お世話になり助かっています。ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・言う事もなし、感じも良いし、大変満足です。

ヘルパーセンター

- ・入院後ヘルパーさんとのすれ違いで色々ありましたがありがとうございました。看護師さんの皆さま、本当に誠意をありがとうございました。
- ・掃除機を使うのが大変ですので本当に助かります。週1の体操ストレッチも有り難いです。今後ともよろしく願いいたします。
- ・年末年始時のお風呂対策をして頂けると幸いです。毎月の利用票が届いていませんのでお願いいたします。
- ・大変満足しています。感謝しています。よろしく願いいたします。
- ・私たちの質問に分野でもないのに説明して下さって有り難いです。
- ・わからない事を教えてもらえる。
- ・前回の市民プールの方は楽しかったようですが、今回の新横浜のラポールの方はあまり楽しめなかったようなので総合して普通にさせて頂きました。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ケア中、愚痴を言ってしまう事があるが傾聴してほしい。
- ・ヘルパー遅刻の際、連絡がない。ヘルパーは遅れて来た。その後の連絡も無い。ヘルパーが来たら良いというわけではないと思う。ヘルパーに不満は無い。
- ・訪問日を忘れてしまう事があり（急用）連絡が遅れるとキャンセル料がかかってしまう事。
- ・ヘルパーさんの数が少なく一人のしか来ていない。もっと、色んな人が来て欲しい。今、来ているヘルパーさんを休ませてあげたい。
- ・3人の方にお世話になっております。比較的新しい方力添えを願えば良いと思います。
- ・もっと若いヘルパーが来たらもっと嬉しい。美人が良い。本当はヘルパーが来なくてずっと寝ていたが寝ていてはダメなのでヘルパーの支援によって起きて掃除をしている、それには感謝している。
- ・真心のこもったヘルプでとても感謝いたしております。
- ・いつもていねいに掃除をしてもらっています。
- ・きららのカレンダーは数字が小さい。もっと大きな文字にしないと見えにくい。
- ・特にありません。
- ・今まで通りがよいです。
- ・いつもありがとうございます。

デイサービス

- ・おむつのあて方が人によってまちまち。

- ・普段はあまり外出の機会がないのでたまに、買い物、食事に行かせてもらえるのは大変楽しいです。スタッフの人は苦勞が多いでしょうが是非、続けて頂きたいと思えます。
- ・前より良くなった。
- ・サービスにはとても満足している。これからも継続して欲しい。その他の意見は別に無し。
- ・特にありません。
- ・いつもありがとうございます。とても助かっています。
- ・職員がきびきび動いている。ごはんも美味しいです。武内先生が良いです。
- ・楽しい一日。きららに来てご利用者の××さんがイヤな一日がありました。(先日の件)
ご飯も美味しい、サービスについては満足。
- ・十分、満足しています。
- ・色々な方法で行事を計画立て制作をして下さって感謝の気持ちで一杯です。強いて叶えて頂くとしたらもう少し前もって格別な方法で伝えて頂いたらなと常日頃感じています(悪しからず)
- ・職員の方、係の方、皆さん大変ご親切で優しくして下さい本当に一日楽しく過ごさせて頂いておりおます。お食事量も少し少なくして頂いておりますがこのところ殆ど完食でおいしく頂いておられます。ご一緒の皆さまとは特に親しくさせて頂いている方はありませんが
仲良くお話しさせて頂いておられます。
- ・男性スタッフの気配りが感じられるのは有り難い。買い物ツアーを実現して下さい。きららに通うようになって、ずい分経ちました、外の食事会は2回自分では行くとこのないレストランでの食事は本当に嬉しい事。条件のよくない店なのに連れて行って頂けて感謝します。余命がわからないので、もう一度お願いすることは出来ませんか？来年も企画して頂ければ嬉しいです。注文ばかりした一年でしたが来年もよろしくお願ひいたします。
- ・おもしろい

トワイライト(放課後等デイサービス)

- ・いつもありがとうございます。学校と家以外に楽しく安心して過ごせる場所が出来たことは家族にとっても本人にとっても大変嬉しい事です。よりよくして行こうと試行錯誤されている様子も有り難いです。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・いつも一生懸命に接してくれてとても有り難いですし、心があつたかくなります。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・子供が楽しいみたいでいつもきららに行く事を楽しみにしています。