

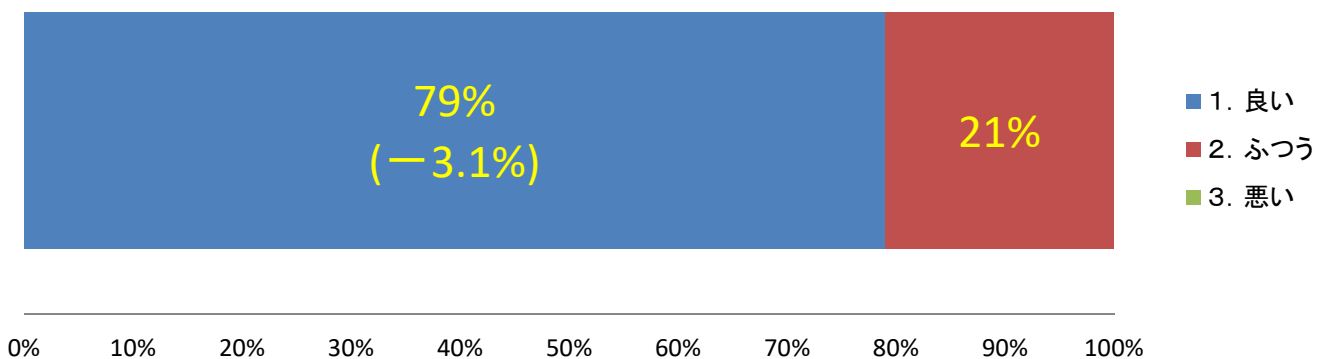
R1年度 満足度調査 ～ご本人様アンケート結果～

配布： 164名 回収： 102名 回収率：62.1%(前年度比+3.8%)

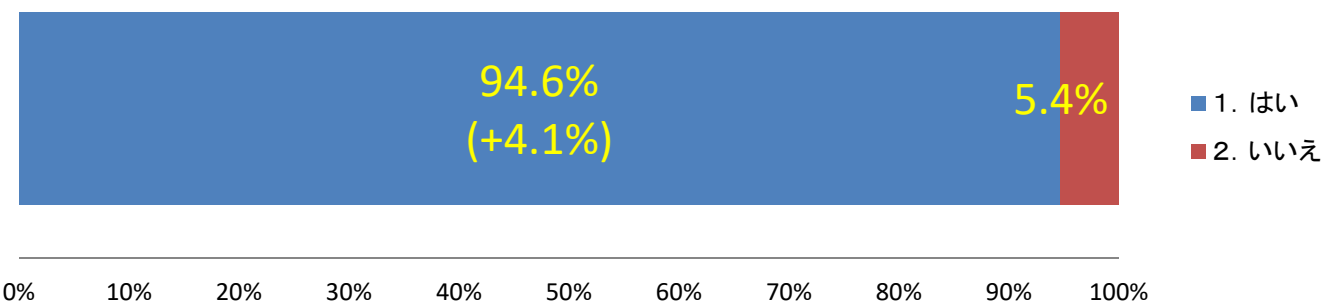
(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



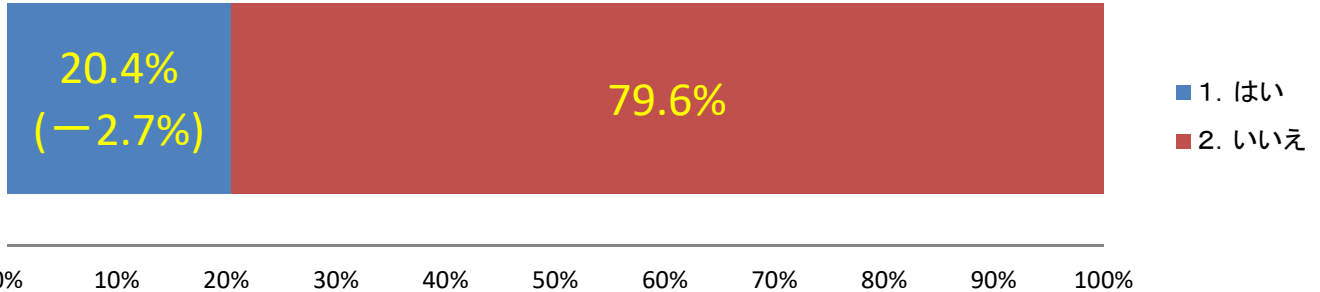
(2) 職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？



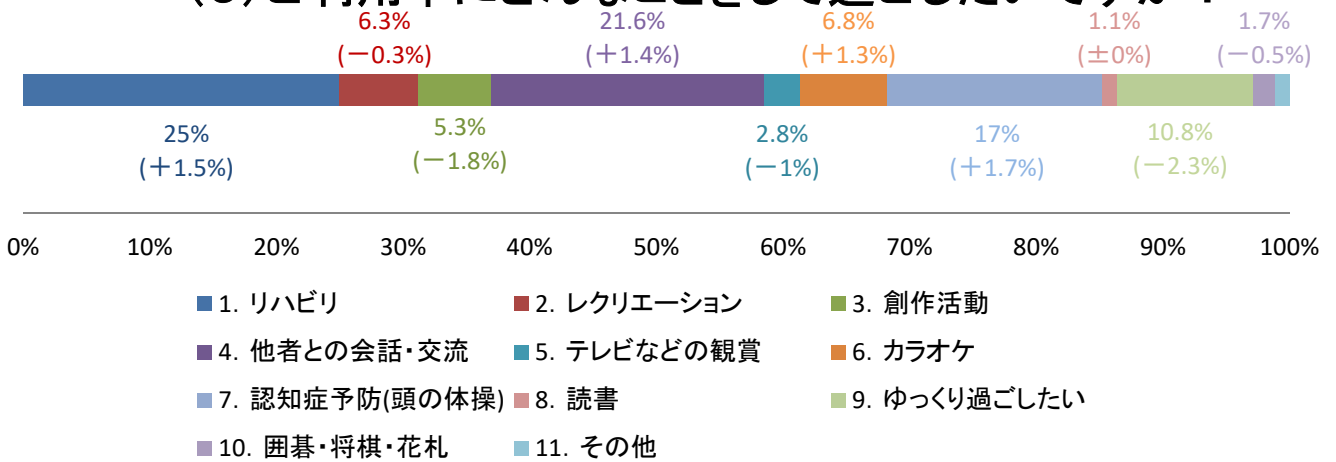
(3) ご利用して頂いた際に嬉しい、楽しいと感じたことはありますか？



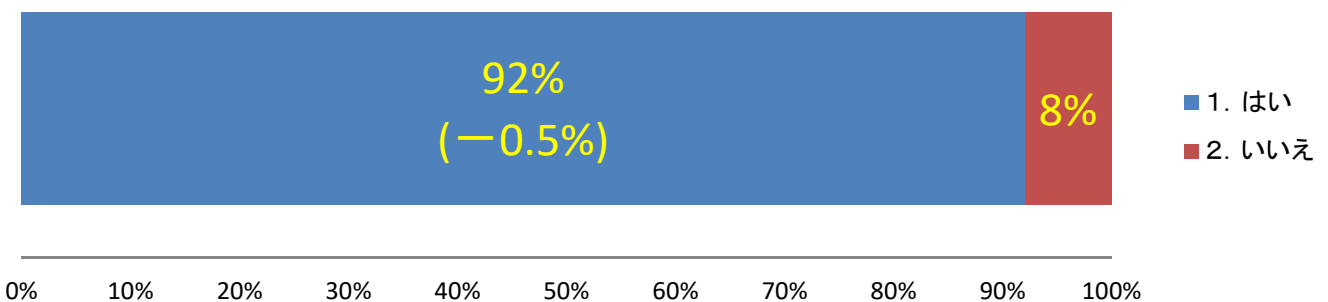
(4) ご利用して頂いた際に嫌な思いをしたことありますか？



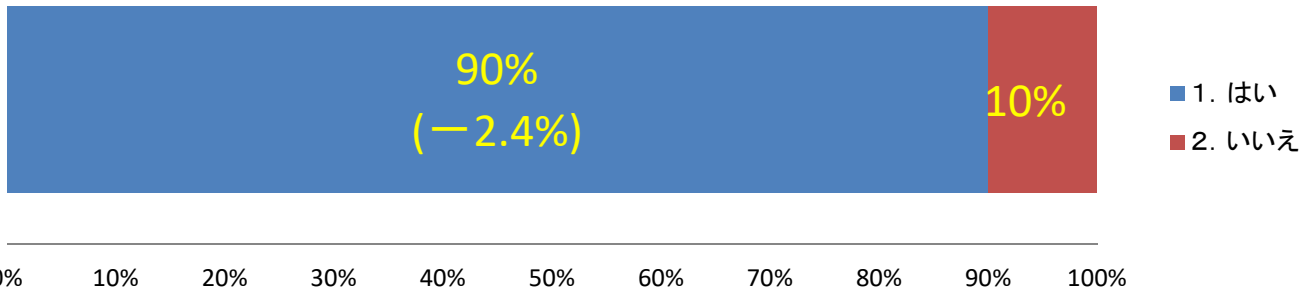
(5) ご利用中にどんなことをして過ごしたいですか？



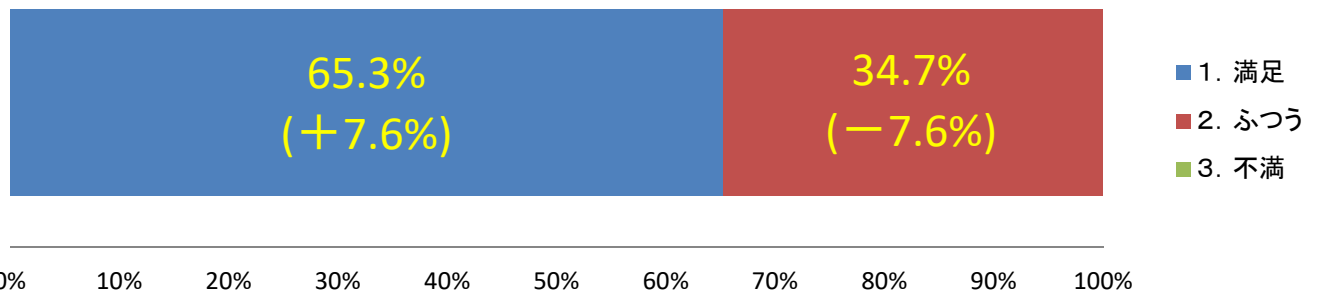
(6) デイサービスを利用して、自宅での生活は楽しくなりましたか？



(7) デイサービスを利用して、自宅での生活を続けることに自信がつけましたか？



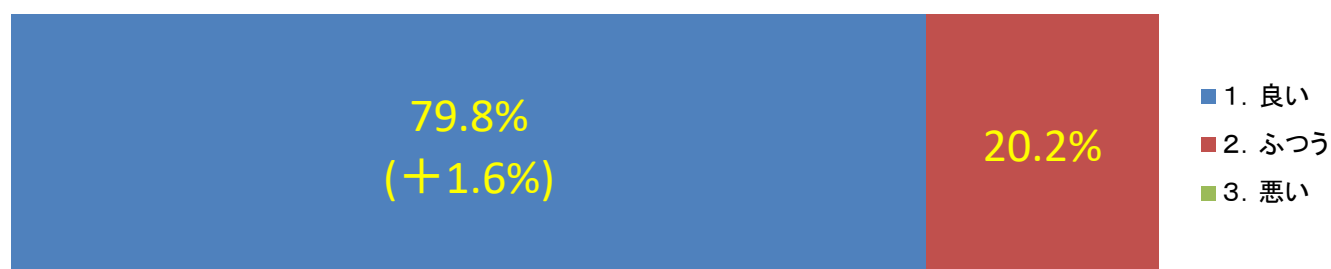
(8) デイサービスを利用して、総合的な満足度はいかがでしょうか？



R1年度 満足度調査 ～ご家族様アンケート結果～

配布： 164名 回収： 102名 回収率：62.1%(前年度比+1.4%)

(1)職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



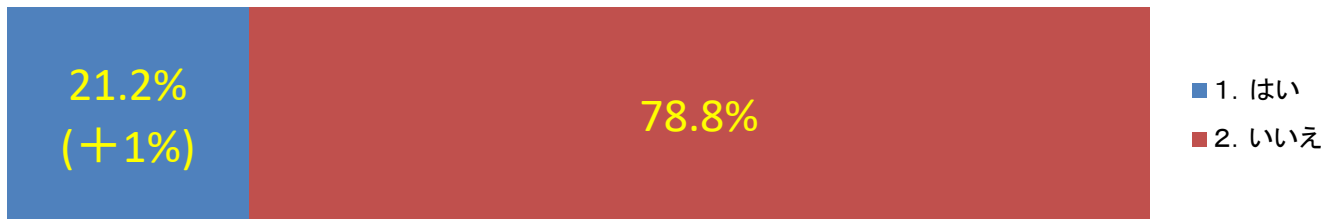
(2)職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？ (送迎時など)



(3)デイサービスで嬉しい、楽しい思いをしたという話を ご本人様から聞いたことはありますか？



(4) デイサービスで嫌な思いをしたという話をご本人様から聞いたことはありますか？

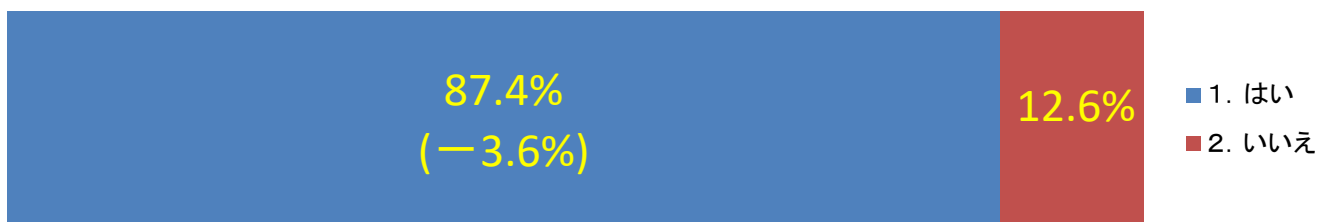


(5) ご利用中にどんなことをして過ごしてもらいたいですか？



- 1. リハビリ
- 2. レクリエーション
- 3. 創作活動
- 4. 他者との会話・交流
- 5. テレビなどの観賞
- 6. カラオケ
- 7. 認知症予防(頭の体操)
- 8. 読書
- 9. ゆっくり過ごしたい
- 10. 囲碁・将棋・花札
- 11. その他

(6) デイサービスを利用して、自宅での介護は楽になりましたか？



(7) デイサービスを利用して、自宅での介護を続けることに自信がつけましたか？



(8) デイサービスを利用して、総合的な満足度はいかがでしょうか？



R1年度 満足度調査から得られたご意見と回答

《 ご本人様アンケート 》

○ご利用者様ご意見（以下、ご意見）

お父さんが死んで 24 年になりました。苦しいことも悲しいことも色々ありました。94 歳で一人暮らしは嫌になり、死ぬことばかり考えるようになってきました。デイサービスに入れてもらって、みんな良い人ばかりで色々なことをやってもらって楽しみになりました。生きる希望が出て死ぬことを忘れて元気になりました。本当にありがとうございました。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様に満足していただけるサービスを目指してまいります。

○ご意見

デイに行くのが楽しみと本人が言っていますので、よろしくお願いします。

●回答

どうもありがとうございます。これからも楽しいデイサービスを目指してまいります。

○ご意見

いつも希望を聞いて下さり、ありがとうございます。本人も色々面倒な要望を聞いていただき大変満足しているようです。引き続きよろしくお願い致します。

●回答

これからも皆様に満足していただけるように、お一人お一人の声に耳を傾け、丁寧に対応させていただきます。

○ご意見

リハビリの時間を多くお願いしたい。

●回答

ご意見ありがとうございます。今後、検討させていただきます。

○ご意見

一度も話したことがない。しかも自分より年下と思われる人から突然、上からの目線でしかも警察用語風に「あんたどこが悪い、名前は何と言う、年はいくつか？」と無表情のまま聞かれ、ものすごく不快だった。こんな聞き方困ります。他の人は、このように自分に向かって言われても何も感じないと思うが、私は嫌です。

●回答

大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように十分気をつけたいと思います。

○ご意見

本人は認知症があり、良い悪いの判断はあまりつかないと思います。
ただ帰って来て、おもしろくないとか職員が悪いとかは、言ったことがないので満足していると思います。

●回答

これからも皆様に満足していただけるサービスを提供できるように努めたいと思います。

○ご意見

この度、頑張ると歩けると元気をもらいました。よろしく申し上げます。

●回答

これからも皆様が、在宅生活を継続できるように出来る限りお手伝いさせていただきます。

○ご意見

デイサービスの人々は、みんな仲良くしているので、とても過ごしやすいです。

●回答

これからも皆様が安心して気持ち良く過ごせるように、配慮させていただきます。

○ご意見

職員の方に良くしてもらい感謝しています。

●回答

こちらこそ、いつもご利用していただきありがとうございます。

○ご意見

職員が多いのか、本人が担当者の名前が覚えられないらしい。コーヒーの飲み過ぎを注意される。家族にも注意される。

●回答

ユニホームに名前の記載がないので、分かり難くて申し訳ありません。今後、検討させていただきます。正面玄関に職員の顔写真と名前が掲示してありますので、お時間のある時にご覧ください。

コーヒーは、たくさんご用意しておりますが、病気等により悪影響を及ぼす際は、声を掛けさせていただく場合がございます。その際は、ご理解をお願い致します。

○ご意見

自分の病気は、半分判明、半分はっきりせずの状態かな？その為、職員の皆様に何かと迷惑かけてばかりで申し訳なく思っています。市・群単位で病状等の情報交換できる組織ができるとよいか？と考えることもあり意見しました。

●回答

ご意見ありがとうございます。今後、何か役立つ情報があれば、お知らせ致します。

○ご意見

込み入った話のように見えると、直ぐ近くに職員が来られます。自分の作った物等、見せ合ってもよいのではないですか？

●回答

不快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。職員一同、再度気をつけたいと思います。

○ご意見

デイサービスに入って1年半になりましたが、楽しい時間ばかりです。今後も努力し、楽しいデイサービスにしたいと思います。

●回答

デイサービスでは、たくさんの活動メニューをご用意しております。これからも皆様が、ご自分で興味のある活動を選び楽しんでいただけるように工夫致します。

○ご意見

要望・計算したい。

●回答

ご意見ありがとうございます。これからも脳トレコーナーにたくさんの種類の計算プリントをご用意してお待ちしております。

○ご意見

本人は、うまく答えられませんが、よい表情で利用させてもらっています。満足しているようです。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様から満足していただけるサービスが提供できるように努めたいと思います。

○ご意見

風呂場で、職員より足で水をかけられた。

●回答

不快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように再度職員一同、気をつけたいと思います。

○ご意見

先日、咳込んでいましたら、直ぐに看護師さん2人が来てくれて背中をさすってくださいました。本当にありがとうございました。

●回答

ご意見ありがとうございます。職員は、いつも皆様が安心して過ごせるように目配りをしておりますので、これからもよろしくお願い致します。

○ご意見

職員さんの仕事は、大変だと思ってます。快く話を聞いてもらい話をさせてもらい楽しいところだと思います。皆さんに感謝しています。よろしくお願いします。

●回答

ご意見ありがとうございます。これからも楽しいデイサービスを目指してまいります。

○ご意見

いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。こちらこそ、今後もよろしくお願い致します。

《 ご家族様アンケート 》

○ご意見

運動能力が低下しないように運動の時間を増やしてもらおうと助かります。

●回答

ご意見ありがとうございます。中央デイサービスは、理学療法士によるリハビリの他に、テレビ体操や口腔体操も実施しています。また、広い空間を活かし脳トレコーナー、工作コーナー、音楽コーナーなど目的別に活動スペースを分けています。午後からも選択式レクリエーションを取り入れ、予防・ゲーム・運動グループを用意し、ご自分で興味のある活動場所へ移動していただいております。このように一日の中で、運動する機会をたくさんご用意しておりますが、個別で何かご希望があれば遠慮なくご相談ください。

○ご意見

ショートステイがあれば本当にありがたいです。デイサービスでも大変よくしてもらってありがとうございます。

●回答

大変申し訳ありませんが、現在行っているサービスは、デイサービスのみです。これからも皆様が、住み慣れたご自宅で生活ができるように精一杯お手伝いさせていただきます。

○ご意見

仕事で遅くなる時に延長サービスがあると助かります。できれば夕食も食べて家のベットまで連れて行ってもらえるとありがたいです。あとデイサービスを「仕事」と言って、給料をもらえと思い込んでいて度々その事でケンカします。

●回答

現在、延長サービスは、19時半まで行っております。利用料金は、1時間600円です。夕食のサービスは、申し訳ございませんが実施しておりません。何か軽食を持参していただければ、召し上がることは可能です。何か用事のある際は、早めにご相談ください。

○ご意見

ご本人がとても満足していますので、これからもよろしくお願い致します。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしくお願い致します。

○ご意見

自宅で風呂に入られないので大変助かっています。朝のトイレでデイサービスに行くか行かないか決まっている状態です。いつもご迷惑をおかけして申し訳ございません。

●回答

毎日、浴槽には日替り入浴剤を使用しています。これからも皆様に、色と香りで気分リフレッシュしていただけるように配慮いたします。どうぞごゆっくりお楽しみください。

○ご意見

だんだん物忘れが増えてきているので、自分のことを話したり相手になってもらえたら助かります。

●回答

物忘れが増えてくると毎日の介護が大変になりますので、無理をなさらず、いつでもご相談ください。職員は、常に皆様とコミュニケーションを図りながらケアを行っています。これからも皆様のお話をたくさん傾聴する時間を大切にしたいと思います。

○ご意見

自宅にいただけでは、身体を動かすことがないので助かっています。
今後もよろしくお願い致します。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。こちらこそ、よろしくお願い致します。

○ご意見

本人の意志とは別に利用回数を増やせたらよい。

●回答

ご利用回数につきましては、担当のケアマネージャーへご相談ください。

○ご意見

いつも色々な行事、食事の工夫など感謝しています。一日中、椅子に座っている事で、デイの日は疲れた様子がうかがわれます。

●回答

ご意見ありがとうございます。デイサービスでは、皆様に楽しんでいただけるように様々な活動をご用意しております。疲れた際は、いつでも休めるようにベットやソファもご用意しております。疲れた際は、遠慮なく職員へご相談ください。

○ご意見

ブローチ作りの作業・完成品も楽しく気に入っているようで、普段もよくつけていましたので、また作る機会があると良いと思っています。家では「歩けなくならないように動かないといけない」と言いつつも部屋から、ほとんど出ず動くことが少ないので、体力も落ちてきていて少し心配だなと思っています。

●回答

皆様から大変好評なので現在もブローチ作りは、継続して行っています。これからも楽しい活動を企画したいと思っています。ご自宅では、動く機会が少ないと思いますので、これからも引き続きデイサービスのご利用をお待ちしております。

○ご意見

認知症が悪くなるペースが早すぎて家族がついていけない。

●回答

日々の介護、ご苦勞様です。一人で悩まず困ったことがあれば、いつでもご相談ください。

○ご意見

アルツハイマー認知症と診断されて4年位なりますが、お陰様で物忘れはありますが、生活には困ることがありません。デイサービスに行かれる日は、楽しみにしているみたいです。家族皆で喜んでおります。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。これからも皆様が在宅生活を継続できるようにお手伝いさせていただきます。

○ご意見

他者との会話等々と思いますが、元々自分という感じで生きて来た様なので本人の思う手芸・頭の体操等でよいと思いますので、お願いします。
行くのが楽しみと言っていますので十分かなと思っています。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。

○ご意見

本当に助かっております。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしくお願い致します。

○ご意見

年令と共に色々な面で弱ってきて目が離せなくなって来ています。

●回答

日々の介護、ご苦労様です。何か困ったことがあれば、いつでもご相談ください。

○ご意見

いつもありがとうございます。

●回答

こちらこそ、いつもご利用していただきありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

○ご意見

帰って来たら、色々話をして元気になっています。ありがとうございます。
よろしく申し上げます。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。

○ご意見

週2回、デイサービスを利用させてもらっています。自分自身がしたいことをできています。

●回答

在宅介護を続けるためには、介護者の方が心身ともに元気であることが大切です。これからもデイサービスをご利用していただいている間は、安心してご自分の時間を楽しんでいただきたいと思います。

○ご意見

家族の仕事の都合上、デイからの帰宅時、一人でいる時間帯がある為、一人でいる時間帯に少しでも一緒にいていただけるサービスがあればと思います。

●回答

デイサービスでは、延長利用が可能です。一人で過ごす時間を減らしたい場合があれば、いつでもご相談ください。

○ご意見

他の方達よりも行動できているので、自分に自信があるようで下手をすると職員さんと同じ目線の時があつて、なかなか愚痴が言えない時があります。できたら職員さん達の補助もさせてもらおうと嬉しいかな。(少しでもよいので)

●回答

いつもバスタオルたたみなどのお手伝いをしていただき、どうもありがとうございます。とても助かっております。

○ご意見

職員の対応には、本当にありがたく思っております。ご苦労様です。嫌な顔もしないで対応は感謝しています。ありがとうございます。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。

○ご意見

送って来た時、その日の状況を聞かせてほしい。私達は、お願いをする身なので全てお任せしています。

●回答

何か変わったことがあった場合は、連絡帳や送り職員より報告をさせていただいておりますが、今後再度検討させていただきます。

○ご意見

祖父のストレス解消にもなり大変ありがたく思っております。

●回答

とても嬉しいご意見ありがとうございます。

○ご意見

朝の迎えをもう少し早くしていただきたいです。

●回答

送迎時間についてご要望がある際は、いつでもご相談ください。できる限り配慮させていただきます。

○ご意見

一日の出来事、一言でも教えてもらいたい。

●回答

ご意見ありがとうございます。今後検討させていただきます。