

令和2年度『満足度調査アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。ご家族様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。その他、ご意見・ご要望等ございましたら、施設正面玄関 面会簿の後方に『ご意見箱』を設置しております。面会制限中で、ご迷惑をお掛けしておりますが、解除となった際は、是非ご活用下さい。今後も職員一丸となり頑張る参りますので、宜しくお願い申し上げます。

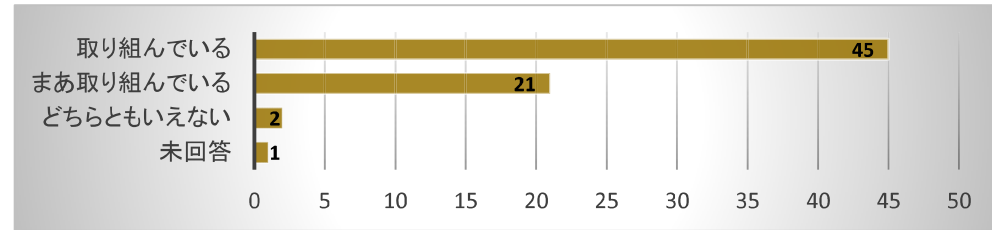
ケアセンター弘前 職員一同

令和2年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(2.4.1現在入所中で、入所期間が1ヵ月以上)のご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
 ◎ 調査期間:令和2年4月3日に発送、4月11日まで投函 ◎ アンケート依頼数:88件 ◎ 回答数:69件 ◎ 回収率:78%

1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	45	65%
まあ取り組んでいる	21	30%
どちらともいえない	2	3%
未回答	1	1%
	69	100%

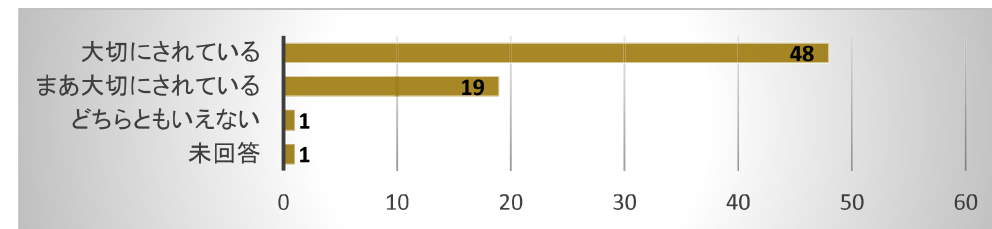


<ご意見等>

- 不自由に思ったことは、テレビ、冷蔵庫がない。
- ☞ **ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。居室の規模の都合上、また事故防止(他利用者様の食品を誤って食べる等)の為、冷蔵庫の持ち込みはご遠慮頂いております。テレビの持ち込みは可能となっておりますので、ご希望の際は、相談員までお問い合わせ下さい。**
- 私が訪問する時間は、丁度お昼ご飯の時にになってしまいますが、その時のことです。若いヘルパーさんが、おしぼりを手に持って、遠いテーブルへ放っていました。もう、色々なことを認知出来なくなっている入所者様達かも知れませんが、遠くから放っているのを家族が見たら、どうでしょうか？
- 同封して頂いた母の笑顔が、満足していることを語っていると思います。
- 補聴器の申請などを、積極的に行って頂きました。大変、助かりました。

2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	48	70%
まあ大切にされている	19	28%
どちらともいえない	1	1%
未回答	1	1%
	69	100%

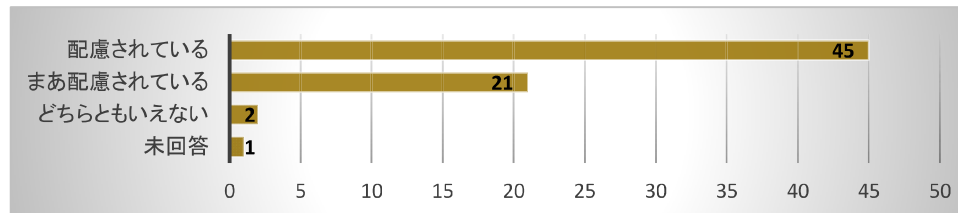


<ご意見等>

- 「おむつ交換後、足の関節が痛くてたまらない」と申しております。私の母も八戸市の老人病院に入院しておりましたが、手の甲に点滴をしていました。おむつ交換(体位交換含)時に、ヘルパーさん二人は、どんと転がして“ブス”と針を刺していました。口はきくことは出来なくても、痛いだろうなと私も妹も涙が出ました。
- ☞ **ご心配をお掛け致しまして、申し訳ございませんでした。八戸市の老人病院に入院していらした、お母様のことも大変ご心配されたこととお察し申し上げます。今後は、苦痛のない適切な排泄介助を徹底させて頂くと共に、痛みの経過を観察し、医師の指示の下、対応させて頂きます。**
- 多分、いつも声掛けして頂いていると感じます。話し好きです。
- お医者様、看護師の方達から、見守られているので本人も安心のことと思います。
- 本人の笑顔で分かります。

3) ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか

	人数	%
配慮されている	45	65%
まあ配慮されている	21	30%
どちらともいえない	2	3%
未回答	1	1%
	69	100%

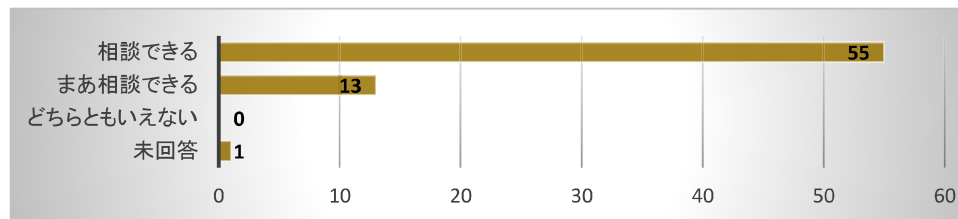


〈ご意見等〉

- 個室のロッカーの位置や、壁面の使い方について。入居者の動線や心理・体の状況等から考えると、一工夫が必要かなと思われる点が無いではない。
- ☞ **利用者様の状態を考慮して配置しておりますが、配置場所の変更等に関しましては、出来る限りご意向に沿えるよう対応させていただきます。変更をご希望される際や、ご意見等がございましたら、恐れ入りますが職員までお申し付け下さい。**
- ベットの位置が窓辺なこと、本人が一番感謝しております。
- 施設自体は古いとは思いますが、色々工夫なさっておられると思います。

4) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	55	80%
まあ相談できる	13	19%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	1%
	69	100%

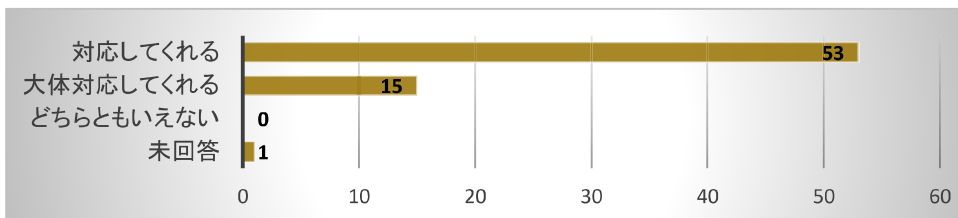


〈ご意見等〉

- 沢山あります。
- いつもケアマネージャーとかに、相談とかお話しをしに行く度に、聞いています。ありがとうございます。他の皆様にも感謝しています。

5) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	53	77%
大体対応してくれる	15	22%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	1%
	69	100%

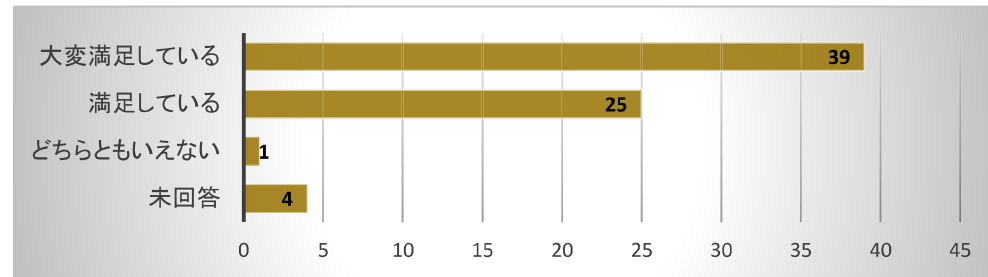


〈ご意見等〉

- 怪我のケアをしてくれる。
- 基本的な対応策について、職員間に捉え方の個人差が、まだまだあるように思います。
- 介護職員の方なども忙しいのに、用事を頼んでも誠実に対応して頂き、ありがとうございます。
- だいぶ前のことですがけれども、手鏡の接着面が取れて、私がバンドを借りてつけてあげるよ！と言って職員の所へ(男)。そしたら僕がやってあげると言ってくれ、その次に行った時には、元に戻っていました。感謝です。

6) 事務室の受付の対応については、満足していますか

	人数	%
大変満足している	39	57%
満足している	25	36%
どちらともいえない	1	1%
未回答	4	6%
	69	100%

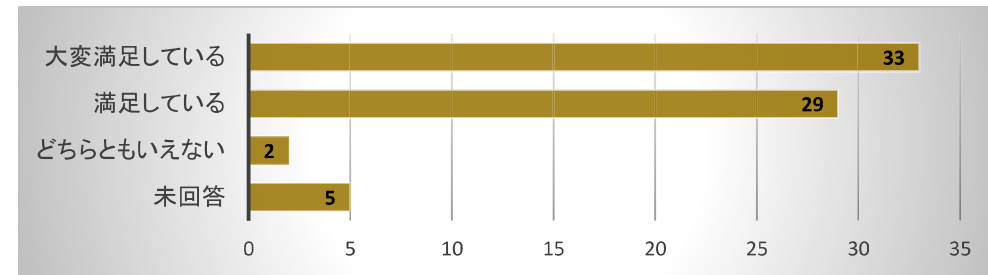


〈ご意見等〉

- 利用者の家族以外には対応しないこと、とても大切と思います。
- 皆様が穏やかに対応してくれるので良いと思います。
- いつも笑顔で接してくれて、私も心が和みます。

7) 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	33	48%
満足している	29	42%
どちらともいえない	2	3%
未回答	5	7%
	69	100%

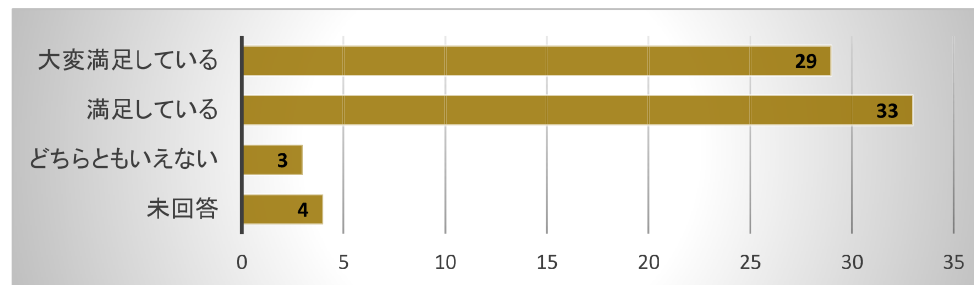


〈ご意見等〉

- 職員の方によって、とても親切に優しく接して下さる方と、無愛想できつい方もいます。
- いつもお邪魔しても、安心して挨拶しています。
- 傾聴を大切に。それには心のゆとりが必要です。
- 認知症の方に対しての言葉遣いについては、心ない言葉を言っていて、もし自分だったら、身内だったらと思った時、悲しくなりました。
- いつも大変な苦勞をお掛けしている事と思います。私達、家族には出来ないことを本当にありがとうございます。

8) 施設内は清潔ですか(玄関、居室、廊下、トイレ等)

	人数	%
大変満足している	29	42%
満足している	33	48%
どちらともいえない	3	4%
未回答	4	6%
	69	100%

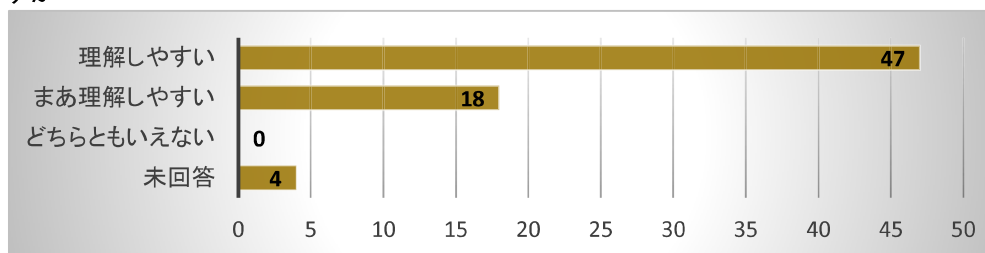


〈ご意見等〉

- ベットの下に綿ゴミがあったり、加湿器に水が入ってなかったりすることがある。
- ☞ 施設で委託しております清掃業者とも連携し、今まで以上に丁寧に清掃致します。また加湿器に関しても、水の補給忘れがないよう注意して参ります。
- 施設の建物が古いようなので、ある程度の劣化は仕方ないと思う。
- トイレの老朽化は致し方がありません。
- 掃除は、とっても大変だと思います。感謝しています。私もキレイに使わせて頂きます。
- トイレは年齢と共に掃除は大変でしたが、常にきれいだと感じてます。お疲れ様です。
- トイレをたまに使用させて頂いてますが、いつも清潔でした。

9) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	47	68%
まあ理解しやすい	18	26%
どちらともいえない	0	0%
未回答	4	6%
	69	100%

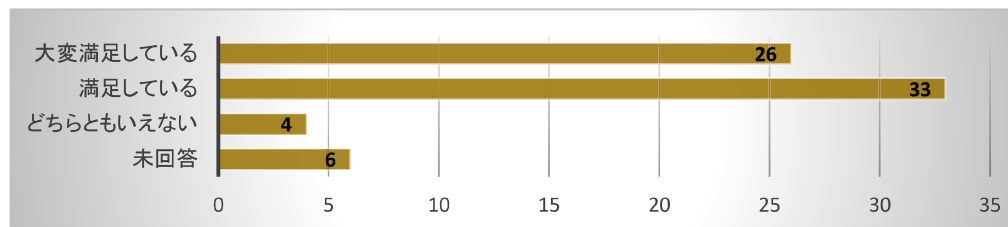


〈ご意見等〉

- 本人のために、提供して頂いてと思います。
- 細かいところまで、ありがとうございます。

10) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	26	38%
満足している	33	48%
どちらともいえない	4	6%
未回答	6	9%
	69	100%



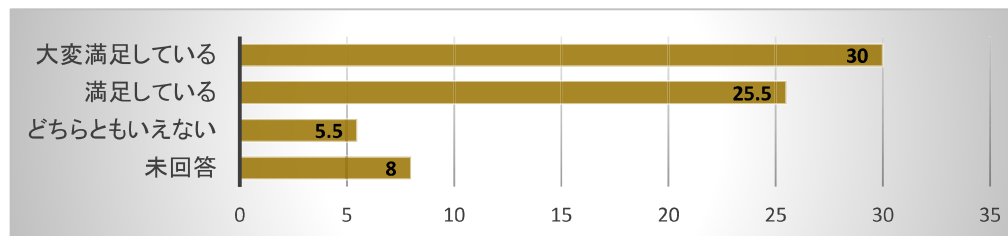
<ご意見等>

- 最近は見学をしていないので、何とも言えませんが、週2回しかないリハビリなので、もっと体を動かしても良いように思います。
- 見たことがないので分からない？
- 無理のないように、本人にも頑張ってもらいたいです。
- 人間の体は動かさないと動かなくなる。可動範囲が狭くなる。これは年齢に関係ないと思う。無理のない範囲で動かさせたり、マッサージしたりすることの大切さを本人にも理解させたい。

☞ リハビリに関しましては、医師をはじめとする専門スタッフが、利用者様一人一人の状態や目標に合わせたプログラムを作成し、提供させて頂いております。また面会制限が解除となった際は、リハビリ訓練の見学も出来ます。(平日9時30分頃～16時頃迄)尚、利用者様により訓練時間が異なりますので、詳しくは職員までお願い致します。

11) 健康状態が変化するときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかかでしたか

	人数	%
大変満足している	30	43%
満足している	26	37%
どちらともいえない	5.5	8%
未回答	8	12%
	69	100%

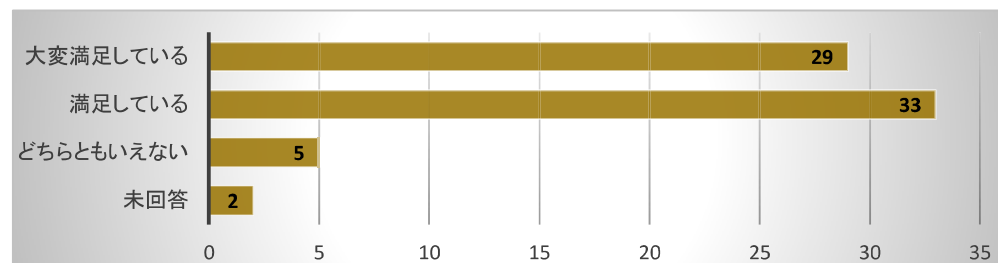


<ご意見等>

- 状況の詳細な説明と対応策、及び今後の方針等を明確にしておくことが、今後に繋がるのではないのでしょうか。
- ※ 上記のご意見につきましては、「満足している」と「どちらともいえない」の中間とのことでしたので、各項目0.5人で計算し、計上させて頂きました。
- まだ発生したことがないため、連絡が無いので問題ないと持っている。
- 本人が元気であることが、一番うれしいです！！
- まだ、そのような状態を経験したことがない。(同2件)
- その後のケアも良くして頂き、ありがとうございます。(すぐ相談員の方から、お電話頂きました)
- 高齢の為、いろんなことがあったと思います。その度に、連絡して頂き、安心しています。
- 健康状態の変化、ケガ等の事故は発生していない。そのようにケアしてくださっていると理解している。

12) 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	29	42%
満足している	33	48%
どちらともいえない	5	7%
未回答	2	3%
	69	100%

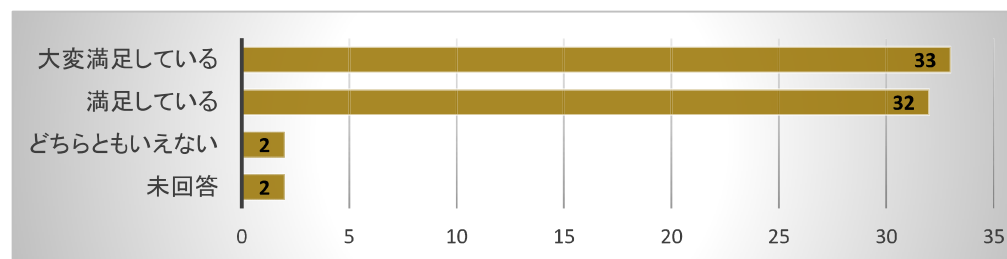


〈ご意見等〉

- 生活保護費受給者ですので、詳細については分かりません。
- 丁寧でした。

13) 施設を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	33	48%
満足している	32	46%
どちらともいえない	2	3%
未回答	2	3%
	69	100%



〈ご意見等〉

- 家族として、とても感謝しております。
- 職員の皆様はとても良くやって下さっていると感謝しています。

14) 当施設は地域に開かれた施設を目指し、地域貢献の在り方を考えています。今後、施設に期待するサービス(施設で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。頂いた内容について、出来る限り、実施させて頂くよう検討します。

- 昔の遊び、例えば、あやとり・めんこ・こま、おはじき等、トランプ大会・花札大会等も脳の活性化に繋がるかも知れません。

📌 レクリエーションには、全利用者様に参加して頂いております。早速、ご意見で頂戴した「昔の遊び」を今後の活動の参考にさせていただきます。

▪ ベットの脇にある棚の奥行きが、もう少し広ければ助かると思っています。

☞ 備え付けの棚のサイズを変更することは難しい為、収納が不足の場合は、衣装ケース等をご持参頂くことが可能となっております。その際は、職員までお願いします。ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんが、宜しくお願い致します。

▪ いろいろなイベントがあると思いますが、私達家族にもお知らせ頂ければと思います。私達家族が、なるべく足を運ぶように！一か月に一回でも、皆で笑ったり、かくし芸をしたり、皆様が互いに心が和み、大声で何回も笑ったり、笑顔を見るのも家族の夢です。

☞ 面会制限が解除となりましたら、是非施設にご来所頂き、利用者様と一緒に楽しんで頂きたいと思っております。また施設としても、そのような機会を増やして参りたいと考えてます。

尚、毎月の行事に関しましては、当法人のホームページでもご確認頂けます。(http://tsugarufujimikai.com/ → ケアセンター弘前 → 行事カレンダー)

その他、携帯電話のメール機能を使用した連絡網「マメール」にご登録頂きますと、施設からの緊急時の連絡・定期的なお知らせ・各案内の他、施設行事を月に一度、ご登録頂いた携帯電話に送信致します。ご希望される際は、職員までお知らせ下さい。

▪ 面会が出来ないので、声を聞かせて頂けたら…。週に一回でも、月に一回でも…できたらで。母のことが心配です。

☞ 長期間に及ぶ面会制限で、ご心配をお掛けしております。面会制限が解除される迄の期間、施設のタブレットを使用した【テレビ電話でのご面会】を実施しておりますので、是非、ご活用下さい。

▪ ティッシュペーパーがなくなった時、職員さんに「ください」と言えないようなので声掛けをお願いします。

☞ 補充し忘れないよう十分注意していくと共に、今後も優しいお声掛けと笑顔で対応して参ります。

▪ 今は忙しいと思いますが、車椅子でも何処か連れて行って欲しかったらいいなと思ってます。

▪ 昨年でしたが、施設で買物が出来ました。またやって欲しいです。

▪ テレビは、お隣の方から「うるさい！」と言われておりますので、可能であればラジオ(イヤホン)を勧めて下さればと思います。

▪ 保育園園児さんの訪問があったり、近隣の高校生の訪問があったりで、刺激を得ており、感謝しています。今後共、期待していますので、宜しくお願い致します。

▪ 新型コロナ対策で大変な中、毎日のお世話ありがとうございます。面会できずに、今どうしているのか心配でしたが、写真(元気な顔)で元気な姿を見ることができて安心しました。

▪ 今のままで、満足しております。

15) 最後に、面会時等に感じたことや、施設に対するご意見、ご要望等ございましたら、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

▪ 面会室があればいいですがね。

☞ 個室をご用意しております。ご希望される際は、職員までお申し付け下さい。

▪ 居室の棚の扉がちゃんと開かない。

☞ 確認し、早急に修理致します。ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんでした。

- 食堂の一番外側の席は廊下という感じがする。食堂のどの席からもテレビが見えると良いなと思います。

☞ 食堂の席につきましては、利用者様の状態や食事形態により決めております。ご不便お掛けしておりますが、食事中の事故を防ぐ為にもご理解下さいますようお願い致します。

- 施設の中の匂いが気になります。私は10分～30分位いますが、洋服についた匂いが中々とれず、すぐには自宅に帰ることが出来ません。なので、色々回って(ヨ一カド一)帰って来ます。匂いがなんとかありませんか。

☞ ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。施設でも臭い対策を講じており、適度な換気や芳香剤の使用、特に排泄ケアの際は消臭スプレーの噴霧等を行っておりますが、臭いが消えるまでには時間を要します。何卒、ご理解の程、宜しくお願い致します。尚、排泄ケアの時間は【9:00・13:30・16:00・19:00 その他は随時】となっております。また左記の時間は、正面玄関にございます面会簿の隣にも明記しておりますので、ご参考にして頂ければと思います。

- 大変、気持ちよく面会ができ、施設には満足しております。長年、着用している衣類(特に冬物)の傷み、毛玉などで、本人のおしゃれ意識が低下することを心配していますので、日々お忙しく、個別の対応は難しいとは思いますが、お知らせ下さると代替品を持参します。

☞ 衣類に関しましては、担当職員が随時確認させて頂きます。不足分の衣類や、傷んだ衣類がございましたら、相談員よりご連絡致しますので、その際はお手数でも代替品のご準備を宜しくお願いします。今後も利用者様のQOL(生活の質)を大切に支援させて頂きたいと思っております。

- いろいろなレクが、毎日短時間でもあれば良いと思います。

☞ 現在、リハビリ訓練でのレク活動を含め、週5日程度レクを実施しておりますので、今後も継続して参ります。(毎日の実施は、今後の検討事項とさせていただきます)また、利用者様の趣味(カラオケ・編み物・生け花等)がございましたら、お知らせ下さい。可能な限り、取り入れて参りたいと思っております。

- 玄関に入った時、ロビーとか少し暗い雰囲気を感じられます。(照明の明るさではなく)

- 認知機能が低下していますので、どんな些細なことでも話して頂ければ、本人は安心するようです。宜しくお願いします。

- 共通意識、共通行動が基底にあつての対応かなと思います。老人は心理的にも言葉掛けを欲していると思うので、大変だとは思いますが、笑顔と言葉掛けを忘れないよう、接して頂きたいと思っております。

- 今年の納涼祭は無理なさらないで下さい。来年も楽しみにしております。

- 職員の皆様には大変、お世話になっております。プリントアウトの写真、ありがとうございました。面会制限の中、少し安心致しました。

- 新型コロナウイルスへの対応等、迅速に行われ、利用者への適切な取り組みが伺え、安心出来ます。何かと大変な時期・状態ではありますが、今後共、よろしくお願い致します。

- 施設にお世話になってから、コロナウイルスの影響で、まだ本人と一度も会えていませので、今回のアンケートに関して、回答は控えさせていただきます。写真、送ってもらえたことは、大変感謝しています。

- 新型コロナウイルスで面会が制限され、長期間で様子が伺えず、心配しておりましたが本人の写真と施設からのメッセージを頂き、安心しました。

- コロナ肺炎感染拡大中のところ、職員の皆様は大変気をつかわれていると思います。今後共、よろしくお願い致します。
 - 常日頃からお世話になっております。職員の皆様のご努力に敬意を表するとともに、健康に過ごされることを願っております。
 - 本人はいつも、おだやかにしています。皆様のお蔭だと感じております。安心してこれからもお世話になりますので、宜しくお願い致します。
 - 職員の方には、とてもお世話になってます。いつもありがとうございます。母の認知症が進まないことを願いながら、毎月帰省していましたが、今回はコロナの影響で会うことも出来ず悲しい気持ちの中…写真とお手紙とても嬉しかったです。心遣いに…感謝しています。神奈川・東京と今、大変な時ですが、終息に向かうよう頑張ります。母のこと宜しくお願いします。
 - 頑固な人なので、職員の方は大変かと思えます。今後共、宜しくお願いします。行事予定等の毎月のメールの配信、ありがとうございます。
 - いつもお世話になっております。今後共、宜しくお願いします。
 - 要望事について。誠実に対応してくれるので、何でも話せるし、安心してお任せできるので感謝しています。
 - 職員の方の受け答えは笑顔でとてもよい印象を持ちました。動きもキビキビしてました。対応のし方に個人差がないように思い、皆さんお互いにしっかり仕事に取り組んでいるようで、プロだな～と感心しました。挨拶は☺です。ユニホームは明るくていいですね。これからもよろしくお願い致します。ありがとうございます。感謝…。
 - 洗濯物受取時、いつも笑顔で対応してくれてありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
 - 面会時のスタッフの対応が(あいさつ等)気持ちが良い。
 - 面会時に、椅子を持って来て頂いて感謝しております。入居している家族が大変お世話になり、ありがたいと思っています。今後共、宜しくお願いします。
 - 母の安心して過ごしている様子を見ると心がホッとします。皆様にはお世話を掛けますが、今後共、宜しくお願い致します。
 - 感謝しかありません。そして今後共、宜しくお願い致します。
-
- 建物の老朽化に対するご意見も頂いておりました。ご不便をお掛けしている点多いかと思いますが、今後も適宜メンテナンスを行い、利用者に快適にお過ごし頂けるよう努めて参ります。
 - その他、職員の接遇(言葉遣い)・対応等についても多数ご意見を頂きました。不適切な対応、誠に申し訳ございませんでした。今後も、利用者様に対して、常に尊敬の念を忘れず、職員一人一人が言動に責任を持ち、より一層の接遇向上・環境整備・介護サービスの向上へ取り組んで参ります。また、施設内においても職員教育を徹底し、お互い注意し合える環境作りに努めて参りますので、宜しくお願い申し上げます。

利用者様の日々のご様子は、当法人のホームページのブログでもお伝えしておりますので、是非ご覧ください。
当法人ホームページ ➡ <http://tsugarufujimikai.com/> → ケアセンター弘前

令和2年度『満足度調査アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。皆様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。尚、デイケア玄関に『ご意見箱』も設置しておりますので、ご意見・ご要望等ございましたら是非ご活用下さい。

今後も職員一丸となり頑張って参りますので、宜しくお願い申し上げます。

ケアセンター弘前 職員一同

令和2年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:(2.4.1現在ご利用中の)利用者様又はご家族様

◎ 調査方法:アンケート

◎ 調査期間:令和2年4月1日～4月15日

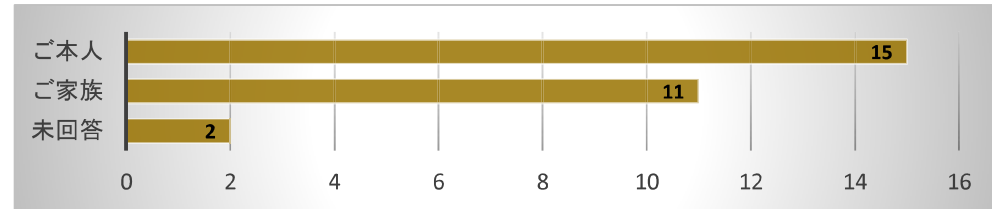
◎ アンケート依頼数:33件

◎ 回答数:28件

◎ 回収率:85%

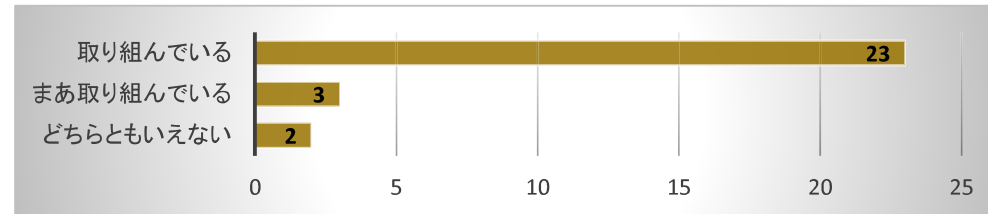
1) 回答して頂いた方はどなたですか？

	人数	%
ご本人	15	54%
ご家族	11	39%
未回答	2	7%
	28	100%



2) 事業所は、ご本人が満足した通所リハビリを送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	23	82%
まあ取り組んでいる	3	11%
どちらともいえない	2	7%
	28	100%

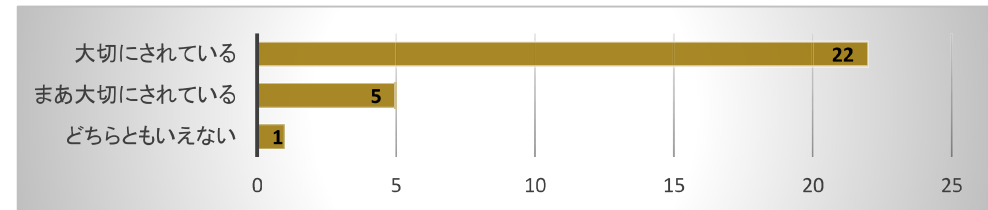


〈ご意見等〉

- 本人が嫌がらないのが何よりの証拠です。

3) ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	22	79%
まあ大切にされている	5	18%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%

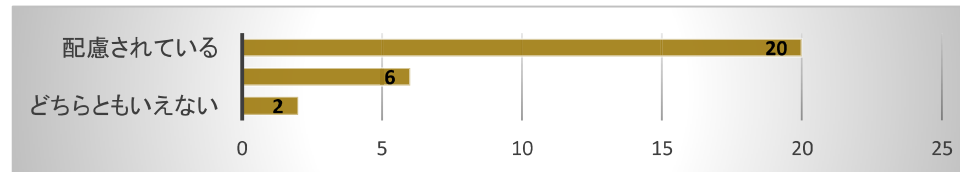


〈ご意見等〉

- 職員は、みな丁寧である。
- 2)と同意見。更に付け加えると、朝の挨拶に笑顔で応えてる。(口には出せないが…)

4) 事業所全体がリハビリの場として配慮されていると思いますか

	人数	%
配慮されている	20	71%
まあ配慮されている	6	21%
どちらともいえない	2	7%
	28	100%

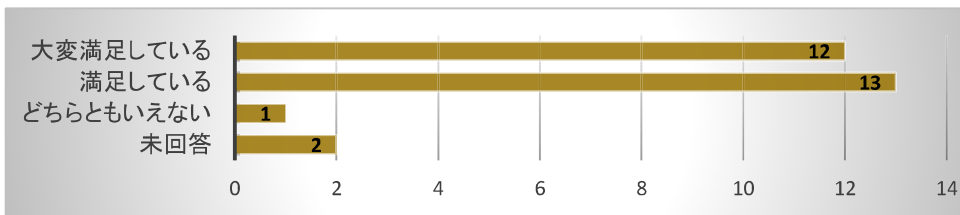


<ご意見等>

- 本人に合った楽しいリハビリが良いです。
- 初めての見学で見た設備が変わっていなければそうだと思います。

5) 何か相談や困り事があった時に、気軽に事業所の職員に相談できますか

	人数	%
大変満足している	17	61%
満足している	9	32%
どちらともいえない	1	4%
未回答	1	4%
	28	100%

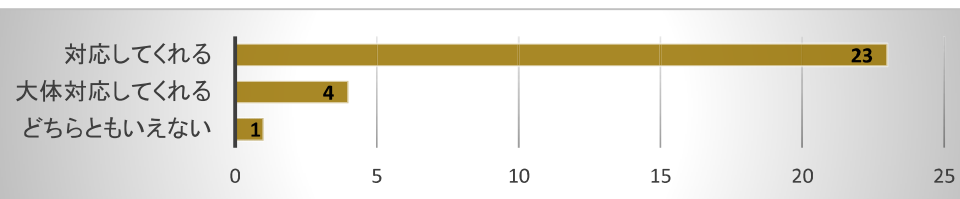


<ご意見等>

- 本人はできないので、家族が感じた時は気軽に話している。

6) 事業所や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	23	82%
大体対応してくれる	4	14%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%

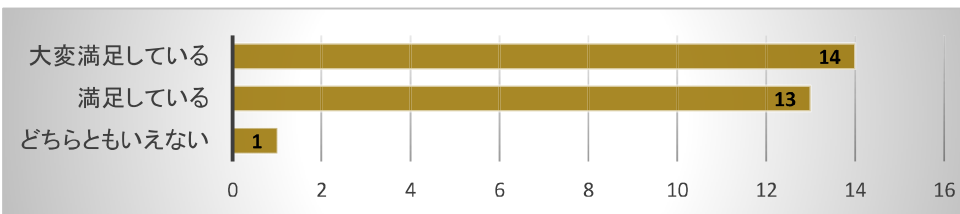


<ご意見等>

- 具体的な例は思い出せないが、そう思っている。

7) 職員の待遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	14	50%
満足している	13	46%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%

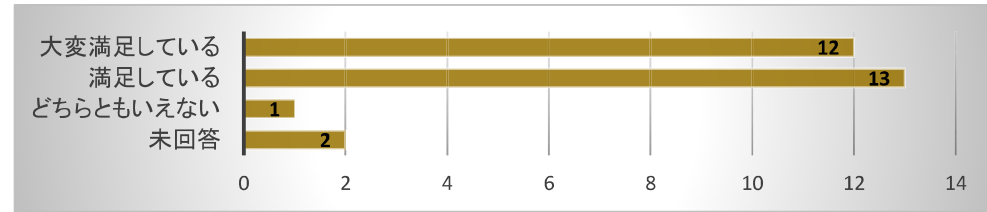


<ご意見等>

- 皆さん元気良い笑顔で、気持ちが良いです。
- 特に冬期間はゴム長靴を履いて対応しているのが心強い。

8) 事業所内は清潔ですか(玄関、廊下、トイレ等)

	人数	%
大変満足している	12	43%
満足している	13	46%
どちらともいえない	1	4%
未回答	2	7%
	28	100%



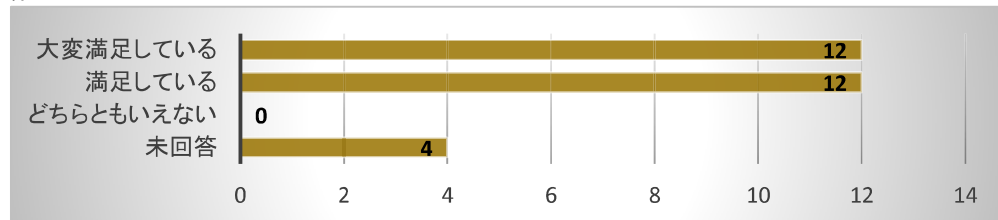
〈ご意見等〉

- 見ていないのでわかりません。
- 最近では玄関しか見ていないが、その限りでは清潔に保たれていると思う。

☞ 現在、施設において面会制限中の為、ご迷惑をお掛けしておりますが、解除後は事業所内の見学が可能となります。ご希望の際は職員までお問合せ下さい。

9) 食事(提供時間・味付け・品数・盛り付け等)は満足していますか

	人数	%
大変満足している	12	43%
満足している	12	43%
どちらともいえない	0	0%
未回答	4	14%
	28	100%



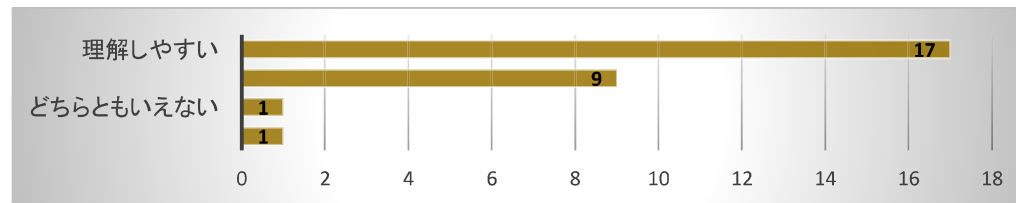
〈ご意見等〉

- 母は経管栄養の管理をして頂いているのですが、トラブルもなく操作して下さい、安心しております。特に外れかけたバンソウ膏の固定など、行き届いた配慮に感謝しております。
- 本人しか分からないが、連絡帳で見ると、完食してるようなので、本人は満足していると思う。
- 味付けが(薄すぎとか)たまに自分にとっておかしいような事を言ったりしますけど。

☞ 必要なカロリーや栄養分を充分配慮し、利用者様に合った栄養摂取が出来るよう献立を作成しております。しかし個人様の嗜好により、薄味と感ずる場合もあるかと思っておりますので、今後も利用者様のご意見を参考にさせて頂きたいと思っております。

10) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	17	61%
まあ理解しやすい	9	32%
どちらともいえない	1	4%
未回答	1	4%
	28	100%



〈ご意見等〉

- 計画の説明については、最初に聞いただけで、後の説明については聞いておりません。

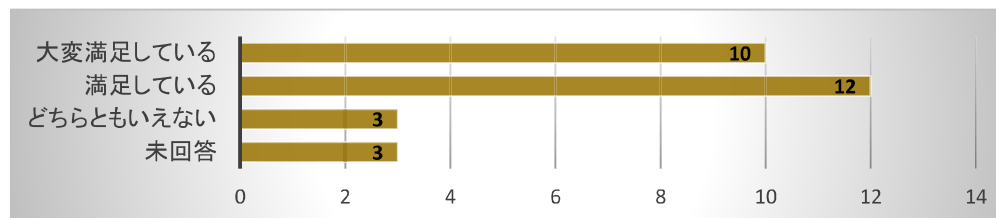
☞ 不明な点等ございましたら、再度ご説明させて頂きます。ご希望される際は、職員までお申し付け下さい。

- 出来れば、各実施項目の時間帯を分かり易くして下さい。

☞ 「リハビリテーション計画書」の2枚目に、リハビリの支援内容や、デイケア利用時の具体的対応が記載されておりますので、ご参照下さい。ご不明な点がございましたら、職員までお問合せ下さいませようお願いします。

11) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	10	36%
満足している	12	43%
どちらともいえない	3	11%
未回答	3	11%
	28	100%

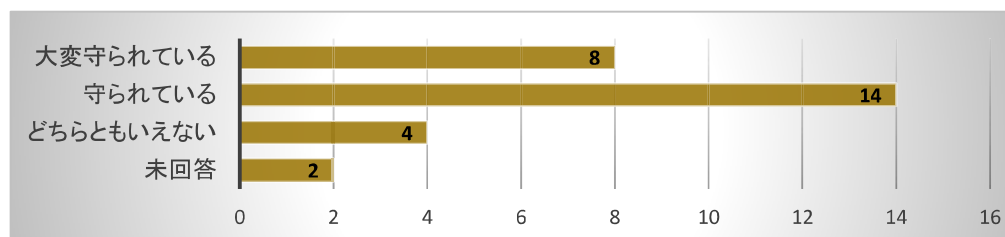


〈ご意見等〉

- 家族は実施現場を見ていないので、何ともいえません。
- ☞ 現在、施設において面会制限中の為、ご迷惑をお掛けしておりますが、解除後はリハビリ訓練の見学が可能となります。利用者様により訓練時間が異なりますので、詳しくは職員までお願い致します。
- もう少しの時間やりたい。
- ☞ 利用者様毎に年齢・体力・症状等を考慮した上で、その方に合った訓練内容を提供しております。ご要望に応じ「自宅で出来る体操の提案・動作確認」等を致しますので、詳細は職員までお願いします。

12) 排泄時・更衣・入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

	人数	%
大変守られている	8	29%
守られている	14	50%
どちらともいえない	4	14%
未回答	2	7%
	28	100%

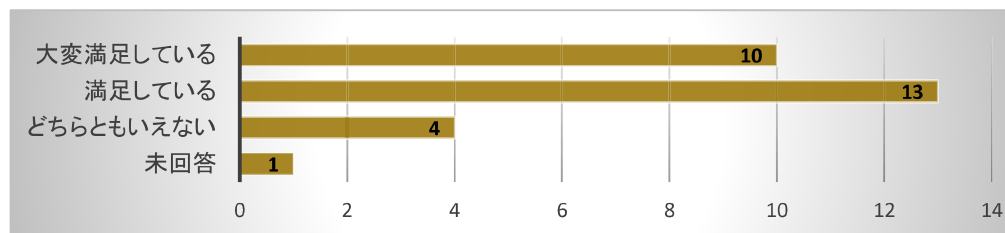


〈ご意見等〉

- 家族は現場に居合わせてないし、本人も何も話さないの何ともいえません。

13) 排泄時・更衣・入浴時等の対応については満足していますか

	人数	%
大変満足している	10	36%
満足している	13	46%
どちらともいえない	4	14%
未回答	1	4%
	28	100%

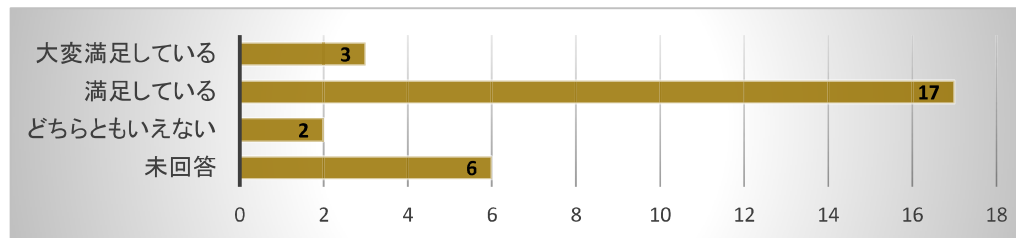


〈ご意見等〉

- 排便の時のシャワー浴は、しょうがないと思ってます。
- 12)と同意見。

14) 行事やレクリエーションの内容・頻度については満足していますか

	人数	%
大変満足している	3	11%
満足している	17	61%
どちらともいえない	2	7%
未回答	6	21%
	28	100%

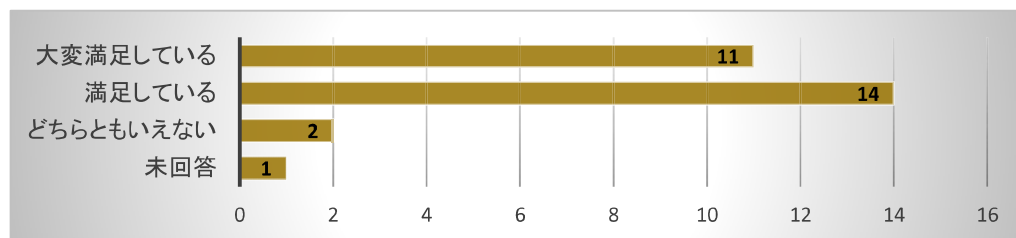


〈ご意見等〉

- まだ参加していない様なので、何とも言えない。Xmasで何か貰ったようだったが…。

15) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	11	39%
満足している	14	50%
どちらともいえない	2	7%
未回答	1	4%
	28	100%



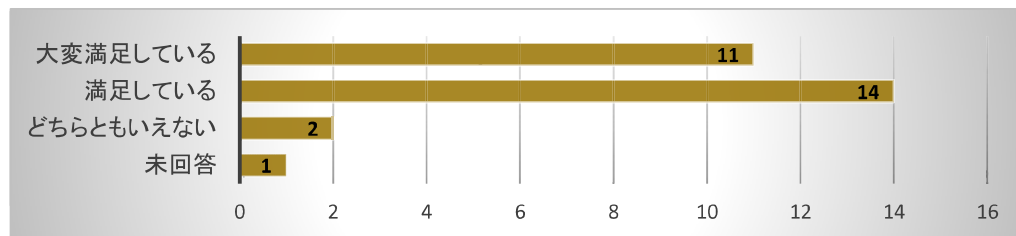
〈ご意見等〉

- 事故が発生した事がない。
- 右耳の浸出液など、早々に発見して下さりありがとうございます。観察力すごいと思います。
- 昨年末だと思うが、玄関前で職員の方が滑って転んだ事がありました。その時の対応は12分くらいの対応だったし、その後発熱で早退した時も、かかりつけ医院に連れて来たり、と対応には頭が下がる思いです。

☞ 迷惑をお掛けしまして、申し訳ございませんでした。その上、心温まるお言葉を頂戴し、ありがとうございます。今後も事故には十分注意すると共に、利用者様の些細な体調変化も見逃さないよう、一人一人に寄り添った対応を心掛けて参ります。

16) 事業所の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	7	25%
満足している	19	68%
どちらともいえない	1	4%
未回答	1	4%
	28	100%



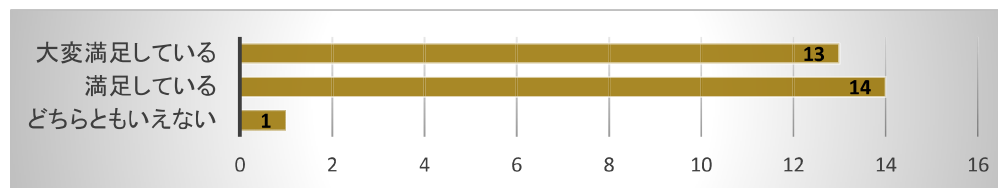
〈ご意見等〉

- 変更・改定等の説明は受けていないと思うが、介護業務の大変さは報道で知られているので、高くなっても納得しています。

☞ 介護報酬改定時は、重要事項説明書を配布し、ご説明させて頂いておりましたが、不十分だった場合や、ご不明な点等ございましたら、職員までお申し付け下さい。

17) 送迎時間や職場の対応、運転技術などについては満足していますか

	人数	%
大変満足している	13	46%
満足している	14	50%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%

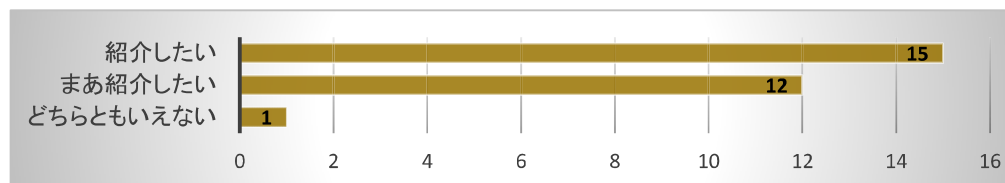


〈ご意見等〉

- ・ 15分以上も遅れるような時は、電話連絡して頂ければ家の中で待つ様にします。(特に冬季)
- ☞ 今後も出来る限り予定通りの送迎時間となるよう努めて参ります。尚、やむを得ず遅れる場合は電話連絡することを徹底致します。また、ご希望の送迎時間がございましたらお知らせ下さい。可能な限り、ご要望に沿えるよう努めて参ります。

18) 当事業所を知人等に紹介したいと思いませんか

	人数	%
紹介したい	15	54%
まあ紹介したい	12	43%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%

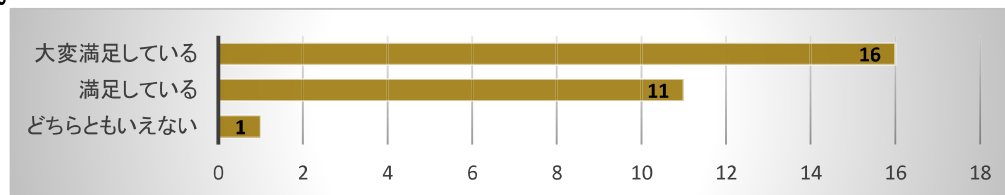


〈ご意見等〉

- ・ 今ところ該当する知人はいませんが、この先現れたら紹介したい。

19) 事業所を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	16	57%
満足している	11	39%
どちらともいえない	1	4%
	28	100%



〈ご意見等〉

- ・ 他の事業所は、見た事がないが、多分市内で一番だと思います。

20) 当事業所は地域に開かれた事業所を目指し、地域貢献の在り方を考えています。

今後、事業所に期待するサービス(事業所で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。頂いた内容について、出来る限り、実施させて頂くよう検討します。

- ・ 新型コロナウイルス感染症早期の退散を願うばかりです。一方、令和20年には700万人の認知症患者が生じると報道されています。共に罹患を防ぐ勉強をしなくてはと思います。
- ・ 本人が楽しそうに良い笑顔で、ただいまと帰って来てくれるのが1番です。(安心します)
- ・ 手、足、体、全体不自由なため助かります。お世話になります。
- ・ 特にないです。満足しています。

- ・カラオケの時間を増やしてほしい。
- ☞ 感染予防の為、「カラオケ倶楽部」を休止しており、ご迷惑をお掛けしております。再開の目途が経ちましたら、改めてお知らせ致します。
- ・無理ですが、ミニドライブの回数が増えれば、本人は楽しいのかな…と思いました。行事も多く、本人も目で楽しんでと思います。家では出来ない・見れない事がデイで楽しむ事が出来たら本当にうれしいです。
- ☞ ドライブは利用者様から好評を頂いている行事の一つですので、今後の検討事項とさせていただきます。
- ・事業所の組織図(職員名・役職付記)・事業所の詳細、年度の行事予定表(もしかしたら入所希望時に貰ったかも知れませんが…)以上、壁に貼れる形式で配って欲しい。
- ☞ ・ 申し訳ございませんが、事業所の組織図に関しましては、職員の個人情報の都合上、お配りすることは致しかねます。施設内に掲示してある組織図は、利用者様にご覧頂けるようになっておりますので、ご了承の程、宜しくお願い致します。
- ・ 事業所の詳細に関しましては、お渡ししました重要事項説明書をご参照下さい。
- ・ 行事に関しましては、毎月の行事予定をデイケア内に掲示しております。また、買物やドライブ等の園外行事に関しましては、予め、ご案内させて頂いておりますので、宜しくお願い致します。

21) 最後に、デイケア利用時に感じたことや、事業所に対するご意見、ご要望等ございましたら、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ・ 今はコロナで、皆さんとても神経を使って大変かと思います。無事このコロナを見送る事が出来たらと、心から願うばかりです。こちらでも、その事では協力して行かなくてはと思っていますので、これからも宜しくお願いします。
- ・ コロナウィルスが施設や病院等から発生しておりますので、パンデミックにならないよう、宜しくお願いします。
- ・ 職員の方々、親切なのでとても行きやすいです。今後も宜しくお願い致します。
- ・ 職員の方々が本当に優しくしてくれるので、本人もとても喜んでます。今後ともよろしく願い致します。
- ・ 職員のお仕事に感謝致しております。
- ・ 午後3時頃の運動をする時間は、身体にとって非常に良いトレーニングだと思います。継続は力なりだと思います。ありがとうございます。
- ☞ 今後も継続して参ります。またご意見等ございましたら、職員までお知らせ下さい。
- ・ 食事用のテーブルが長い会議用なので(テーブル下の物おきが)車椅子の人はひざがぶつかったり、きずがついたり、食べにくそうでした。他のデイサービスでは、使いやすいテーブルでした。
- ☞ 確認したところ、デイケア利用時は利用者様のご負担が少ないタイプのテーブルをご使用頂いているようでした。しかし行事参加時(納涼祭等)や他サービスご利用時は、デイケアの物とは異なるタイプのテーブルをご使用頂いてたかと思えます。今後は利用者様にもお声掛けの上、確認を徹底し、ご負担とならないよう注意して参ります。この度は、対応が行き届かず、誠に申し訳ございませんでした。
- ・ 利用料以上の要望をしたようで気が引けますが、今後も宜しくお願い致します。職員の皆さんは良く対応してくれ、感謝に絶えません。細部、気付いた事があれば、遠慮なく、その都度進言致します。質問は、本人でないと答えられないものが多いが、私の場合、利用者は認知症なので施設内での状況を聞き出せません。従って、その家族が応えられるような設問を考慮願います。
- ☞ 今後もご意見・ご要望等ございましたら職員までお願い致します。出来る限り、対応出来るよう検討させていただきます。また、満足度アンケートに関しましても貴重なご意見ありがとうございました。来年度の参考とさせていただきます。

その他、コロナウィルスに感染症に関するご意見も、多数頂戴しました。感染予防の為、施設内外の行事の自粛、また利用者様及びご家族様にはデイケア利用当日の検温やマスク着用、手指消毒や換気等にご協力頂きまして誠にありがとうございます。施設におきましては、今後も油断することなく、感染予防に努めて参りますので、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。